ANNUAL REPORT

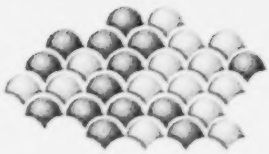
2005-2006

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

BUREAU DU
COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES

Annual Report of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK



COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

The logo of the Office of the Commissioner of Official Languages is an artistic rendering of people gathered together and represents the relationship between New Brunswick's linguistic communities. It also represents the principles upon which the Office has been created, principles that are found in the preamble to the *Official Languages Act*.

2005 - 2006

Annual Report 2005-2006

Published by:

Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

440 King Street
King Tower, Suite 646
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H8
Canada

telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1 888 651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

March 2007

Cover:
Communications New Brunswick

CNB 4196

Printing and binding: Merritt Press

ISBN 978-1-55396-853-5
ISSN 1712-0381 (print edition)
ISSN 1712-039X (online edition)

Printed in New Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

The Hon. Eugene McGinley, Q.C.
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Building
Centre Block
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 43(21) of the *Official Languages Act*, I am pleased to submit the report concerning the activities of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick for the period of April 1, 2005 to March 31, 2006.

Respectfully submitted,

Michel A. Carrier, Q.C.
Commissioner of Official Languages for New Brunswick

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

TABLE OF CONTENTS

FROM THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES 7

A BRIEF LOOK AT PREVIOUS ANNUAL REPORTS 9

SUMMARY 11

CHAPTER ONE
LEGAL EVOLUTION OF LANGUAGE RIGHTS: ONE STEP CLOSER TO EQUALITY OF STATUS AND USE OF FRENCH AND ENGLISH 13

Charlebois v. the City of Saint John 13

Paulin and the SAANB v. Canada (Royal Canadian Mounted Police) 13

Part VII of the federal *Official Languages Act* 13

Forum des maires de la Péninsule acadienne v. Canada (Canadian Food Inspection Agency) 14

CHAPTER TWO
FILING AND HANDLING OF COMPLAINTS 15

Filing a Complaint 15

Complaints-Handling Process 15

Role and Conduct of the Commissioner as Regards Compliance with the OLA 15

Follow-up on Complaints from 2004-2005 16

Complaints Received Between April 1, 2004 and March 31, 2005 16

Follow-up on Complaints from 2005-2006 18

Complaints Received between April 1, 2005 and March 31, 2006 18

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages 20

Complaints Resolved During the Year 20

Results of the Investigation into the Electoral Process 29

An Interesting Case 30

Conclusion 30

CHAPTER THREE
DEALINGS WITH INSTITUTIONS 31

Delivery of Service by the Royal Canadian Mounted Police 31

The Municipalities Concerned 32

A Special Case 32

Language of Work 33

CHAPTER FOUR
PROMOTING THE ADVANCEMENT OF FRENCH AND ENGLISH IN THE PROVINCE AND ADVANCING THE EQUALITY OF STATUS AND USE OF FRENCH AND ENGLISH 34

Office of the Commissioner's General Philosophy on Promotion 34

Education 34

French as a Second Language 34

Policy 309 36

Management 37

Human Resources 37

Financial Resources 38

A few comments about the FSL programs 38

Core French 38

Immersion 39

Promotion of FSL 40

Seventy percent in 2013 40

Conclusion and Suggestions 41

Challenges Faced by a Francophone Community 42

Immigration and Linguistic Realities 42

Promotional Program 44

Pins 44

Booklet on Language Rights 44

Municipal Questionnaire 44

Telephone Survey 44

Dialogue NB Award 44

Speakers' Bureau 44

Advertisements in Newspapers 44

Radio Spots 45

www.2tongues.ca Internet Site 45

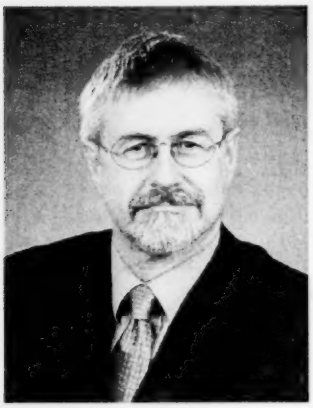
Northrop Frye International Literary Festival 45

Active Promotion by the Commissioner 45

CHAPTER FIVE
OUTLOOK FOR THE FUTURE 46

Integration of New Brunswick Professional Associations 46

A Success Story: Promotion of Bilingualism and the Business Community 46



FROM THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

You will see from reading this third annual report that, during fiscal 2005-2006, the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick once again worked tirelessly to fulfil its mandate under the *Official Languages Act*. My team continued its dealings with provincial government institutions to ensure they remain committed to the efforts required for ongoing progress toward true equality in service delivery and communication with the public in both official languages.

In my preceding annual report, I suggested that a master plan was needed in order for this continuing progress toward true equality to occur. That message was repeated often in our interactions with stakeholders, be it during contacts with institutions after complaints had been received or on the occasion of broader discussions on the topic of official languages.

Following the tabling of my 2004-2005 annual report, the government pledged that it would review the report and its recommendations and formulate a response. The Chair of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages informed me that his committee had been instructed to study the report and identify the steps government should take in response to it. I interpreted that as good news, believing as I have since taking office that the Committee of Deputy Ministers on Official Languages has to play a more visible role. It has to be a leader in this matter within the Civil Service and convey a clear message emanating from the highest levels of senior management.

Unfortunately, as of this writing, my office had yet to receive any official response. We did learn, however, that a working group had been set up by the Committee and that it was in the process of carrying out that review. We can only hope that there will indeed be a response, that it will be a positive one and that it will be made known to us before the end of fiscal 2006-2007.

An annual report is, of course, a meaningful tool for a commissioner or ombudsman. Since neither position has any directive powers, it is crucial that government respond when recommendations are made to it through annual reports. Failure to respond swiftly could result in the impact of such reports and any potential benefits being significantly reduced.

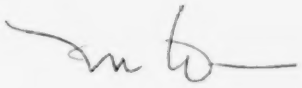
I realize that the recommendations contained in my last annual report were extensive and that the government needs a certain amount of time in order to respond. In all fairness, it is true that the time lapse between the tabling of my 2004-2005 annual report and the end of fiscal 2005-2006 was very short. Consequently, I am awaiting the response of government with interest and will report next year on the actions taken pursuant to my recommendations.

This annual report provides a comprehensive overview of the complaints received by my office and the steps that were taken as a result. I would be remiss if I did not once again underscore the goodwill demonstrated by institutions while complaints were being dealt with. In all but a few cases, these institutions responded diligently and endeavoured to take the necessary corrective action in order to rectify the deficiencies brought to their attention by my team. That being said, allow me to reiterate the message contained in my earlier reports, namely that government has to do more than just respond properly to complaints. It has to take a proactive approach. The government and its institutions have to adopt positive measures in order to ensure compliance with the *Official Languages Act* and promote the cultural, economic, educational, and social development of the official language communities.

In fall 2005, the federal government amended its *Official Languages Act* so as to clarify Part VII of the Act. Many stakeholders had long been insisting that Part VII imposed a responsibility to take positive actions to promote the development of minority communities, and they were concerned that the federal government thought otherwise. The amendments that were made are a clear signal that the government is responsible for contributing to community development through positive measures.

In a way, by amending its *Official Languages Act*, the federal government borrowed from what was already in place in New Brunswick. The *Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick* clearly states that the provincial government has to take positive actions to foster the development of its linguistic communities.

The overhaul and passage of New Brunswick's "new" *Official Languages Act* in 2002 and the changes in government policy as regards language of service are two recent positive actions that are helping to advance language rights and community development. While we should congratulate ourselves on these major achievements, we must also acknowledge that they are but steps, with a long path stretching ahead of us and many more positive actions needing to be taken.



Michel A. Carrier, Q.C.

A BRIEF LOOK AT PREVIOUS ANNUAL REPORTS

It is hard to believe that this is already the third annual report of the Office of the Commissioner of Official Languages. The three years since the Office was set up have been very productive ones. In a nutshell, the first annual report contained a description of the *Official Languages Act* and the rights and responsibilities stemming from it.

The report went on to explain the structure and organization of the Office of the Commissioner, its approach when complaints are received, and the actions taken to resolve such cases. In his first report, the Commissioner of Official Languages called upon the Premier and the Legislative Assembly to commit firmly to achieving the objectives of the *Official Languages Act*.

For its part, the second annual report painted a picture of the progress toward the equality of both official languages by highlighting court decisions affecting language rights in the province. The report also described the work done by the Office of the Commissioner in response to the many complaints concerning the municipal, school board, and provincial elections in 2003.

The Commissioner questioned the provincial government's decision to decentralize funding for its employee language training program within each department. A significant decrease in enrolment in such training was noted following that decision, a matter of concern to the Commissioner.

On the other hand, the Commissioner was encouraged by the goodwill and positive attitude demonstrated by municipalities and regional health authorities, even though they faced formidable challenges. Given the progress made in the area of language rights in the province and the new challenges created by those very significant changes, the Commissioner called for the establishment of a language planning board that would concern itself with toponymy and language planning in the province.

In this second annual report, the Commissioner acknowledged the government's efforts to comply with the *Official Languages Act* by amending the "language of service" component of its Official Languages Policy. The Commissioner felt, however, that this master plan was incomplete, since it did not cover the entire strategy for implementation of the *Official Languages Act*.

A significant part of the annual report was therefore devoted to the need for government to develop a master plan.

Among other things, this master plan would target reporting by government to the public with respect to implementation of the *Official Languages Act* and its regulations and greater autonomy for the official language coordinators within each institution.

The Commissioner was convinced that new guidelines on language of work were needed in order to implement the section of the Official Languages Policy concerning language of work. He called for the use of French in the workplace among Francophone civil servants working in bilingual or mostly English-speaking regions and the use of French among bilingual Anglophone civil servants to help them perfect their language skills even more. The Commissioner also recommended exchange programs so that employees could work in the other official language for a fixed period of time. The master plan would also endeavour to provide civil servants with writing tools such as word-processing software, dictionaries, the standardized Canadian multilingual keyboard, and Termium.

In the Commissioner's opinion, the Required Language Skills component of the Official Languages Policy had to be amended to include language training and language upgrading in the first language. He recommended that the Department of Training and Employment Development administer a program to assess the level of bilingualism of civil servants for training and development purposes and that the Department of Human Resources develop

and fund a centralized language training and upgrading program for bilingual civil servants at the provincial and local level.

In the Commissioner's view, the municipalities had to submit a bilingualism plan in order to identify their needs and thus have access to a language training program in order to satisfy the requirements of the *Official Languages Act*. Lastly, the Commissioner maintained that it was imperative that a language planning board be established as quickly as possible with a view to advising government on toponymy and taking action so as to realize the underlying principles of the *Official Languages Act*.

A good part of 2004-2005 was devoted to the promotion of French and English in New Brunswick. The Commissioner took a proactive approach and made it his mission to reach out to youth. The Office of the Commissioner set up a program to instil a positive attitude in youth toward official languages.

Now in its third year, the Office of the Commissioner of Official Languages is continuing to adjust its priorities to take into account changes made by various institutions and files as they evolve. It is also continuing to pursue its mission to safeguard the rights of and be responsive to the citizens of New Brunswick in keeping with linguistic conditions in their respective communities.

Of course, 2005-2006 was a year full of a variety of promotional activities vital to the advancement of bilingualism in New Brunswick, a key part of the mandate of the Office of the Commissioner of Official Languages.

SUMMARY

Besides being an activity report as required by the *Official Languages Act*, this third annual report of the Office of the Commissioner of Official Languages is intended as a tool for promoting the province's two official languages and a reference work for the public at large and civil servants.

The Commissioner of Official Languages continues to fulfil his mandate by providing accurate information about the importance of official languages within government and its institutions. Our office was involved in language cases affecting New Brunswickers for the most part, both in their private lives and in the workplace. The improvements made, and challenges faced, by institutions in that regard are also cited because they constitute a major part of the overall language picture in New Brunswick.

In order to compare and check the progress made with regard to the advancement of official languages, the Commissioner of Official Languages in his annual report refers to rulings that were handed down by the courts during the year under review and impacted on language rights both provincially and nationally and on the interpretation of New Brunswick's *Official Languages Act*. The annual report also sets out the complaints that were received during the fiscal year and their follow-up.

This year, the Office of the Commissioner of Official Languages handled 118 complaints and 17 requests for information. A total of 58 complaints were admissible, 42 of which reported a lack of services in French and 16, a lack of services in English. Fifty complaints were deemed inadmissible because they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the Act. Ten complaints were referred to other institutions for consideration, e.g., the Ombudsman and the Human Rights Commission. As in previous years, complaints revolved around the active offer of services and services in French. We have included a summary of complaints resolved during the year so as to provide a more detailed snapshot of the complaints received by the Office of the Commissioner of Official Languages.

The investigation into the electoral process begun by the Office of the Commissioner of Official Languages and cited in last year's annual report was the first one of such scope. It took a while to make sure that all of the issues and challenges had been properly identified. Consequently, this annual report will contain a summary of the highlights.

Once again this year, the annual report contains a chapter on promotion. In addition to the promotional program begun last year, the Commissioner of Official Languages wishes to mention various areas he considers important for the advancement of official languages in the province, such as immigration and language issues, language of work, and French as a second language.

The impact that immigration and language issues can have on both linguistic communities makes it an increasingly important topic in the province of New Brunswick.

The Commissioner of Official Languages continues to take an interest in the language of work component of the province's Official Languages Policy. Promised amendments to the existing policy have yet to materialize, however.

The Commissioner has been studying the issue of French as a second language in the schools in order to identify the challenges and make suggestions. He will continue to review the situation and will intercede, if necessary, through reports and other publications.

This report also examines relations between the Office of the Commissioner of Official Languages and various institutions, such as the RCMP and select municipalities, to ensure that they are meeting their obligations under the *Official Languages Act* and therefore the needs of New Brunswickers, no matter where they live.

The Commissioner has also been looking at the issue of obligations of professional associations. Should the term "institution", as defined by the *Official Languages Act*, include these associations?

Elsewhere in his report, the Commissioner cites the accomplishments of, and a few interesting cases involving, organizations and communities that he feels are worthy of mention. By meeting challenges with respect to language quality and working to provide services in both official languages, we contribute greatly to the advancement of true bilingualism in our communities and in the business world.

These positive actions help to promote the development of both linguistic communities and get across the all-important message that the government is committed to ensuring compliance with the principles contained in the *Official Languages Act*.

CHAPTER ONE

LEGAL EVOLUTION OF LANGUAGE RIGHTS: ONE STEP CLOSER TO EQUALITY OF STATUS AND USE OF FRENCH AND ENGLISH

In this chapter, we will review key court decisions having a significant impact on language rights in New Brunswick.

In 2005-2006, two cases heard by the Supreme Court of Canada and amendments to Part VII of the federal *Official Languages Act* affected the province of New Brunswick.

Charlebois v. the City of Saint John: In fall 2005, Mr. Charlebois took the City of Saint John to court because he objected to receiving pleadings only in English, arguing that section 22 of the *Official Languages Act* of New Brunswick applied to the City.

Section 22 of the *Official Languages Act* (OLA) reads as follows:

Where Her Majesty in right of the Province or an institution is a party to civil proceedings before a court, Her Majesty or the institution concerned shall use, in any oral or written pleadings or any process issuing from a court, the official language chosen by the other party.

Before declaring that the City of Saint John is required, in any oral or written pleadings, to use the official language chosen by Mr. Charlebois, the Court had to decide whether the word "institution" as used in the OLA includes municipalities. The Supreme Court of Canada ruled that it did not. Accordingly, section 22 of the OLA does not apply to the City of Saint John. Under the Court's ruling, the City of Saint John or any other municipality may use the language of its choice with respect to oral or written pleadings.

Paulin and the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick v. Canada (The Royal Canadian Mounted Police): In 2001, Marie-Claire Paulin and the SAANB took the RCMP to court because an RCMP officer had stopped Ms. Paulin for speeding in Woodstock and was unable to speak to her in French.

The Federal Court had to examine the following issues: (1) does the RCMP have a duty to comply with the special constitutional obligations of New Brunswick as set out in section 16.1 and subsections 16(2) and 20(2) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms?;* and (2) does the RCMP have a duty under paragraph 6(1)(d) of the Regulations to offer its services in both official languages throughout the area served by the Woodstock detachment?

On October 7, 2005, the Federal Court ruled that, while the RCMP is a federal institution, it must, while acting under provincial legislation, be bound by the special obligations of New Brunswick. The *Official Languages Act* of New Brunswick stipulates that a police force or agency shall ensure the availability of the means necessary to respond to the language of choice made by a member of the public.

The decision was appealed on November 7, 2005.

(Note: As of this writing, the Federal Court of Appeal had overturned the decision. Next year's annual report will examine this court decision.)

Part VII of the federal *Official Languages Act:* In fall 2005, after several years and many hurdles along the way, the federal Commissioner of Official Languages succeeded in securing amendments to Part VII of the *Official Languages Act* of Canada concerning the development of linguistic minorities as well as the promotion and recognition of the use of both official languages across Canada.

From now on, federal institutions will have to take positive actions to honour these commitments. The Governor in Council may set conditions for fulfilment of these obligations stipulated in section 41(1) of the federal OLA.

According to the federal Commissioner of Official Languages, now that Part VII of the *Official Languages Act* has been clearly amended, the courts may intervene to ensure that the government plays a proactive role in minority communities across the country.

Forum des maires de la Péninsule acadienne v. Canada (Canadian Food Inspection Agency): In October 1999, the Forum des maires de la Péninsule acadienne took the Canadian Food Inspection Agency to court, alleging that the administrative reorganization of the respondent was being carried out to the detriment of the French-speaking regions of northern New Brunswick. The Agency had transferred four inspectors from its office in Shippagan to its office in Shediac. A unilingual Anglophone manager with the Blacks Harbour office was also made responsible for supervision of the Food Inspection Office for the Acadian Peninsula. The Forum maintained that the decisions made by the respondent had an impact not only on service to the public but also on the Agency's ability to respect the right of staff of the Shippagan office to work in French.

In 2003, the Federal Court ruled that the Agency had transferred the positions without taking into account its obligations under either Part IV (duty to offer bilingual services to the public) or Part VII of the OLA (to consult minority official language community). The Federal Court therefore ruled in favour of the applicant on all the questions at issue.

The Agency appealed the ruling. The Federal Court of Appeal opted instead for a restrictive interpretation of Part VII and overturned the Federal Court ruling. The Forum des maires de la Péninsule acadienne then took its case to the Supreme Court of Canada. The appeal was withdrawn following the amendment in 2005 of Part VII of the federal OLA.

CHAPTER TWO

FILING AND HANDLING OF COMPLAINTS

Filing a Complaint

The *Official Languages Act* requires government institutions to ensure that services are actively offered in both official languages and that those services are effectively provided in the public's language of choice throughout the province. It also allows members of the public to file complaints if they believe their language rights under the OLA have been infringed.

Anyone wishing to file a complaint may do so either in person, in writing, or by e-mail. The Office of the Commissioner's Web site www.officiallanguages.nb.ca describes the procedure for filing a complaint. The Web site can also be used to reach the Office of the Commissioner in order to address any other issue relating to official languages.

Complaints-Handling Process

- Complaint filed by complainant alleging non-compliance with the *Official Languages Act*.
- All complaints received are considered confidential, and every effort is made to keep the complainant's identity confidential.
- The Commissioner may refuse to investigate or cease to investigate any complaint if, in his opinion, it is trivial, frivolous, or vexatious or is not made in good faith, or if the subject matter of the complaint is unfounded. If the Commissioner refuses to investigate or ceases to investigate, he must provide the complainant with reasons for his decision.
- The Commissioner notifies the institution concerned of his intention to investigate.
- At the end of his investigation, the Commissioner forwards the results of investigation solely to the Premier, the administrative head of the institution concerned, and the complainant. He may include in his report any recommendations he deems appropriate as well as any opinion or reasons supporting his recommendations.
- If the complainant is not satisfied with the Commissioner's findings, he or she may seek redress before the Court of Queen's Bench of New Brunswick. A judge may decide on the redress that he or she deems fair and appropriate with regard to the circumstances.
- There is nothing in the Act that precludes a complainant from seeking redress directly with the Court of Queen's Bench instead of filing a complaint under the OLA. However, such a process entails costs for the person initiating it.

Role and Conduct of the Commissioner as Regards Compliance with the Official Languages Act

It is the role of the Commissioner to conduct investigations, after receiving complaints or on his own initiative, and to submit reports and make recommendations with a view to ensuring compliance with the Act where there are alleged infringements of the Act. The Commissioner makes every effort to follow up on complaints as swiftly as possible by first ascertaining the relevance of each complaint and then, if necessary, interceding with the institutions concerned.

The Commissioner, in his capacity as language-rights ombudsman, gives himself sufficient latitude to intercede informally with the institutions concerned with a view to encouraging them to change practices that are counter to the spirit or letter of the Act. The Commissioner can also take informal action when a complaint that is technically

inadmissible nonetheless signals a problem that could affect the quality or nature of the services offered.

The complaints-handling process is an effective means for identifying areas in which there are problems with compliance with the Act and an opportunity to take action to have those problems rectified. This form of partnership between the Commissioner and the public is designed to ensure compliance with the OLA. He works discreetly and in a spirit of cooperation with the institutions concerned and favours a transparent approach characterized by support and collaboration. However, he will not, if confronted by a blatant lack of cooperation on the part of an institution, shy away from publicly denouncing such resistance in his annual report to the Legislative Assembly.

Follow-up on Complaints from 2004-2005

Since the constraints of the Commissioner's annual reporting deadlines do not apply to the complaints he receives, any annual report may make mention of complaints that will not be resolved until the following fiscal year. From year to year, therefore, the annual reports will follow up on select complaints from the year before.

Complaints Received Between April 1, 2004 and March 31, 2005

The statistics below concern complaints that were received between April 1, 2004 and March 31, 2005 but were not resolved during that period. These complaints were therefore handled during the current fiscal year, that is, between April 1, 2005 and March 31, 2006.

Table 1

	French	English	Total
Communications	**39**	**7**	**46**
Admissible complaints*	37	3	40
Inadmissible complaints (NJU)	2	2	4
Complaints referred elsewhere (REF)**	0	0	0
Requests for information (INF)	0	2	2

*Three of these complaints were initiated by the Commissioner.

**These complaints were referred to the Ombudsman, the Human Rights Commission, the federal Commissioner of Official Languages, or other institutions.

Table 2

Admissible Complaints by Main Category

	French	English	Total
Admissible complaints	**37**	**3**	**40**
Automated systems	0	0	0
In person	21	0	21
Signage	2	1	3
Telephone communications	3	0	3
Web sites	0	0	0
Documentation	6	1	7
Other	5	1	6

Table 3

Admissible Complaints - Handling

	French	English	Total
Admissible complaints	**37**	**3**	**40**
A. Notice of investigation issued under subsection 43(13) of the OLA	31	3	34
B. Awaiting further information (pending additional information from the complainant and/or the institution in order to determine whether or not an investigation may be launched).	1	0	1
C. Files closed (under subsection 43(11) of the OLA)	5	0	5

Table 4

Notices of Investigation Issued Under Subsection 43(13) of the OLA

Institution	No. of Complaints	Under Investigation	Founded	Unfounded	Open Files	Closed Files
Supply and Services	1	0	1	0	0	1
Office of the Chief Electoral Officer	13	0	13	0	0	13
Workplace Health, Safety and Compensation Commission of New Brunswick	1	1	0	0	1	0
Education	1	0	1	0	0	1
Finance	1	0	0	1	0	1
Natural Resources	1	0	1	0	0	1
Health*	7	2	5	0	2	5
Public Safety	2	0	1	1	0	2
Family and Community Services	2	1	1	0	1	1
Service New Brunswick	2	0	2	0	0	2
Tourism and Parks	1	0	0	1	0	1
Transportation	2	1	1	0	1	1
TOTAL	**34**	**5**	**26**	**3**	**5**	**29**

*** Six of these complaints related to the services of certain Regional Health Authorities (River Valley, South-East, Acadie-Bathurst, and Miramichi).**

Follow-up on Complaints from 2005-2006

Complaints Received Between April 1, 2005 and March 31, 2006

The statistics below concern complaints that were received between April 1, 2005 and March 31, 2006 and their follow-up.

Table 1

	French	English	Total
Communications	**79**	**56**	**135**
Admissible complaints*	42	16	58
Inadmissible complaints (NJU)	29	21	50
Complaints referred elsewhere (REF)**	1	9	10
Requests for information (INF)	7	10	17

*** Three of these complaints were initiated by the Commissioner.**

**** These complaints were referred to the Ombudsman, the Human Rights Commission, the federal Commissioner of Official Languages, or other institutions.**

Table 2

Admissible Complaints by Main Category

	French	English	Total
Admissible complaints	**42**	**16**	**58**
Automated systems	0	0	0
In person	6	3	9
Signage	5	7	12
Telephone communications	10	1	11
Web sites	2	0	2
Documentation	15	5	20
Other	4	0	4

Table 3

Admissible Complaints - Handling

	French	English	Total
Admissible complaints	**42**	**16**	**58**
A. Notice of investigation issued under subsection 43(13) of the OLA	28	11	39
B. Awaiting further information (pending additional information from the complainant and/or the institution in order to determine whether or not an investigation may be launched).	5	1	6
C. Files closed (under subsection 43(11) of the OLA)	9	4	13

Table 4

Notices of Investigation Issued Under subsection 43(13) of the OLA

Institution	No. Of Complaints	Under Investigation	Founded	Unfounded	Open Files	Closed Files
Workplace Health, Safety and Compensation Commission of New Brunswick	1	1	0	0	1	0
Training and Employment Development	1	1	0	0	1	0
NB Power	2	2	0	0	2	0
Business New Brunswick	1	0	1	0	0	1
Environment and Local Government*	5	3	2	0	3	2
Finance	1	0	1	0	0	1
Justice and Consumer Affairs	2	2	0	0	2	0
Natural Resources	2	0	2	0	0	2
Health**	8	4	3	1	4	4
Public Safety	4	2	1	1	2	2
Family and Community Services	1	0	1	0	0	1
Tourism and Parks	8	8	0	0	8	0
Transportation	3	0	3	0	0	3
TOTAL	**39**	**23**	**14**	**2**	**23**	**16**

*** One of these complaints related to the Department of the Environment, another to services provided by the Department of Local Government, and the other three had to do with the services of a particular municipality (City of Miramichi).**

**** Five of these complaints related to the services of certain Regional Health Authorities (Restigouche, River Valley, Beauséjour, Miramichi, and the Atlantic Health Sciences Corporation).**

Between April 1, 2005 and March 31, 2006, the Office of the Commissioner of Official Languages received 118 complaints and 17 requests for information. Of that total, 58 complaints (49.2 %) were admissible, with 42 (72.4%) based on lack of service in French and 16 (27.6%) based on lack of service in English. Fifty complaints (42.3%) were deemed inadmissible on the grounds that they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the Act. Ten complaints (8.5%) were referred to other institutions for consideration.

Most of the complaints centred on the failure to actively offer services in French or the lack or inadequacy of services in French, be it in person or over the telephone. There were also complaints that road signs and other signage were not always in the province's two official languages. Some complaints had to do with documentation, such as forms, contracts, invoices, and other materials drafted in English only and distributed to the public. The other complaints cited deficiencies in communications by certain towns and cities with their citizens and in communications by certain institutions with the public, in particular surveys and telephone communications. These complaints were based mostly on the lack of French as language of service.

Problems were also noted in some regional health authorities located in predominantly Anglophone regions. The complaints show that despite their efforts, these institutions are still encountering difficulties in actively offering services and in particular in effectively

providing services of equal quality and in communications with patients and the public. There also seems to be some degree of lack of respect among some nursing staff with regard to persons asking to be served in French during admitting and triage functions.

The problems identified do not appear to indicate a lack of goodwill on the part of the institutions concerned. However, these issues can be rectified or lessened only if the institutions concerned take the necessary steps to ensure that their various operational teams are able to guarantee at all times the active offer of services and the effective provision of these services in both official languages. Members of their respective staffs must be clearly informed about and made aware of their employer's obligations with respect to the requirements of the OLA and their own obligations in that regard.

The Commissioner is convinced of the need for the government to adopt a master plan on implementation of the *Official Languages Act* that would be universally applicable to all of the institutions concerned and take into account all aspects of language planning with regard to its obligations under the OLA.

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages

The Office of the Commissioner of Official Languages notes that the grounds for the complaints filed during fiscal 2005-2006 were virtually unchanged from those of the two previous years. The Commissioner finds that the stances of institutions and their responses to complaints have undergone some improvement and are very positive. The institutions have shown themselves willing to do what is necessary to rectify situations having occurred within their premises.

Complaints Resolved During the Year

Institution: Department of Natural Resources

Complaint summary: The complainant alleged that information provided on the back of fishing licences was deficient in that it was written in English only.

Corrective action taken by the institution: The Department of Natural Resources informed us that it had taken immediate steps to rectify the situation by covering the English text on all remaining fishing licences for the 2006 season.

Institution: Miramichi Regional Health Authority

Complaint summary: The complainant alleged having obtained a copy of a Miramichi Regional Health Authority brochure announcing a series of lectures for women. While the brochure and the registration forms were available in French, it was stated at the bottom of the brochure that the lectures would take place in English only.

Corrective action taken by the institution: The Miramichi Regional Health Authority informed us that it had erred in not providing its services in both official languages. It indicated that in future, it would offer sessions in both French and English or provide simultaneous interpretation services for sessions offered to the public.

Institution: Department of Finance, Atlantic Lottery Corporation

Complaint summary: The complainant alleged that the names of Atlantic Lottery Corporation lottery tickets and/or contests were deficient in that they were in English only. Also, in the "Cash Quiz" game, the category names, questions, and answers were in English only, whereas all of the instructions and rules were in both official languages.

Corrective action taken by the institution: The Atlantic Lottery Corporation informed us that it planned to review the standards concerned by the issues raised in the complaint

with a view to exploring the possibility of changing its "word game"-type tickets so that they contain English words, French words, and words that are identical in both English and French. We were further informed that the category names, questions, and clues printed above the numbers to be scratched on "Cash Quiz" tickets would appear in both English and French once a new version of the ticket was printed up. The Lottery Corporation also indicated that, in future, it would ensure that the ancillary elements of their tickets were also presented in both official languages, in accordance with its standards.

Institution: Department of Transportation

Complaint summary: The complainant alleged having dialed 1-800-561-4063, a Department of Transportation number that the public can call to inquire about road conditions across the province. After listening to the recorded message and choosing the option for service in French, the complainant spoke French. However, the customer service agent was unable to serve her in the language of her choice.

Corrective action taken by the institution: The Department of Transportation informed us that it had reminded the information service provider of the need to fulfil the requirements of the contract with regard to bilingualism, and it stressed the fact that any recurrence of non-compliance with the obligation to provide bilingual services could result in cancellation of the contract. The department also informed us that it would notify the service provider in writing of its concerns with regard to this situation and that it would again stress the contractor's obligation to provide 24/7 bilingual services.

Institution: Department of the Environment and Local Government

Complaint summary: The complainant alleged having dialed 1-800-565-1633, a number for environmental emergencies. While the complainant was initially able to speak with staff in French, such was not the case when the departmental employee on duty that weekend telephoned the complainant to follow up on her call. The employee in question was unable to use French. After informing the complainant that he was the only departmental employee on duty for the entire province, she had no choice but to proceed in English.

Corrective action taken by the institution: The Department of the Environment and Local Government informed us that its duty inspectors who receive reports through the Canadian Coast Guard and the Provincial Mobile Communication Centre are supposed to ascertain the language of choice used by a complainant on first contact with the Canadian Coast Guard. Where an emergency requires that a complainant be called back and the language of first contact is French, or the person asks to be served in French, a bilingual inspector in the region concerned has to be notified to contact the complainant. In non-emergency situations where a person wishes to be served in French, the complainant does not have to be called back. Those incidents should be brought to the attention of a bilingual regional inspector the next scheduled working day. The department informed us that unilingual duty inspectors would be given the necessary training so that they can relay simple referral requests in French.

Institution: Department of Public Safety

Complaint summary: The complainant alleged that the Department of Public Safety did not have a system in place offering equal service in the language of choice, since it took 65 days for her to receive an answer to a letter she had sent. The reply to her letter was apparently put on hold while it was being translated.

Corrective action taken by the institution: The Department of Public Safety informed us that steps had been taken to rectify the oversight in the internal correspondence routing process to prevent such situations from reoccurring.

Institution: Department of Family and Community Services

Complaint summary: The complainant alleged that when she contacted Post-Adoption Services with the Department of Family and Community Services at (506) 444-4495, the person who answered could not serve her in French.

Corrective action taken by the institution: The Department of Family and Community Services informed us that when the bilingual social worker is absent for any length of time, Post-Adoption Services staff will have to ask bilingual administrative support staff to provide interpretive services in French, with the assistance of the bilingual supervisor, in cases with unique circumstances and deemed of an urgent nature. If any one of the two bilingual employees in the unit is absent for an extended period, the team will have to see to it that proper coverage is provided for both roles. Also, a memorandum will be circulated to bilingual administrative support staff reminding them of their responsibility to actively offer service to all departmental clients.

Institution: Department of Business New Brunswick

Complaint summary: The complainant alleged a lack of active offer of service when he dialed (506) 869-6361, which is the telephone number for the Business Development Branch of the Business New Brunswick regional office in Moncton. Since the employee could not use the complainant's language of choice, the conversation therefore took place in English. The complainant nonetheless asked to be served in French, following which this employee said she would try to find someone who could call him back in French, but she could not guarantee that she would be successful. An employee from the Fredericton office subsequently called the complainant back in French, but since he was already on the telephone, the complainant asked the employee whether he could call him back that afternoon. The employee told him that he would not be in the office that afternoon and could not guarantee that service in French would be available during his absence.

Corrective action taken by the institution: The Department of Business New Brunswick expressed disappointment at the turn of events, given that three of the four staff assigned to the Business Development Branch in the Moncton office are bilingual. Furthermore, bilingual service is available at head office in Fredericton to assist the regions with the provision of bilingual services in both official languages. The department advised us that the issue was one of customer service and that it would notify the appropriate persons in order to rectify the situation.

Institution: Department of Health and Wellness, Regional Public Health Office - Moncton

Complaint summary: The complainant alleged having gone to the Regional Public Health Office in Moncton and been greeted in English only by the commissionaire. Also, since the commissionaire was a unilingual Anglophone, he could not serve her in French, her language of choice.

Corrective action taken by the institution: The Department of Health and Wellness replied to us after consulting with the Department of Supply and Services, which is responsible for hiring commissionaires, and the Regional Public Health Office in Moncton. We were informed that to prevent such situations from happening again, Anglophone commissionaires had been instructed to say, "Un moment, s'il vous plait" when a client speaks to them in French and to refer the person to the bilingual Public Health/Mental Health receptionists.

> *Under the* Official Languages Act, *we are required to forward our investigation reports to the Premier. The latter deemed it appropriate, following this complaint, to send a memorandum to all ministers and deputy ministers concerning the obligations and responsibilities of security guards in government buildings. He informed them of the Commissioner's recommendation that contracts signed between departments and security services in buildings contain a clause clearly stating the responsibilities and obligations to provide services in both official languages in accordance with the Act.*

Institution: Department of Public Safety

Complaint summary: The complainant alleged having been visited by an inspector from the Department of Public Safety who had come to inspect the elevator in his condominium building. The complainant alleged that the inspector had been unable to speak French to him on the occasion in question and that he had subsequently given him an inspection report in English only. However, the complainant did receive a French translation of the report at a later date.

Corrective action taken by the institution: The Department of Public Safety informed us that it would increase the number of bilingual staff to meet the demand. It also explained that written instructions that are given to clients following inspections are chosen by inspectors from an existing list that is generated electronically in English or French. This list had not yet been translated at the time of the inspection in question. The department did indicate, however, that the list is now available in both official languages.

Institution: Atlantic Health Sciences Corporation, Saint John Regional Hospital

Complaint summary: The complainant alleged that bilingual service had been offered over the telephone by the reception at the Saint John Regional Hospital, i.e., the employee, as required, had actively offered service in both official languages. However, as soon as the complainant spoke to her in French, the employee apparently replied that she did not speak French and did not arrange to have the complainant's call transferred to someone who could have served her in French.

Corrective action taken by the institution: In addition to notifying us that it had completed the initial phase of an assessment of the language proficiency of its staff, the Atlantic Health Sciences Corporation informed us of its action plan aimed at fulfilling its obligations under the OLA with respect to delivery of services by the switchboard division.

- A meeting took place between the Human Resources Advisor and the Regional Telecommunications Manager and Switchboard Supervisor to review procedures and the importance of compliance with the *Official Languages Act*. This was done on July 13, 2005.
- The active offer-of-service procedure was posted in the switchboard operators' work area at the Saint John Regional Hospital. This component was also completed on July 13, 2005.
- A memorandum explaining active offer of service and the obligations of the Atlantic Health Sciences Corporation as regards compliance with the *Official Languages Act* was sent to all employees in the switchboard division. The employees had to sign a form acknowledging that they had received a copy of the memorandum and understood its contents. This was also completed on July 13, 2005.
- Two vacant positions in the switchboard division will be staffed with bilingual workers, i.e., one part-time administrative support position (level 2) and one full-time switchboard supervisor.
- One of the bilingual employees underwent an assessment of oral proficiency in French, which was conducted by Second Language Services of the Department of Training and Employment Development. Two other employees of the switchboard division will undergo this same assessment by September 1, 2005.

Institution: Department of the Environment and Local Government

Complaint summary: The complainant alleged having dialed a Department of the Environment and Local Government number and having received an active offer of service from the receptionist, who greeted him as follows: "Environment and Local Government, bonjour". The complainant therefore continued in French, the official language of his choice, but the receptionist, who turned out to be a unilingual Anglophone, had to ask

him in English if he wished to be served in French. After the complainant responded in the affirmative, his call was transferred to someone who could serve him in French.

Corrective action taken by the institution: The Department of the Environment and Local Government informed us that it had reviewed the guidelines on active offer of service with the employee concerned. It insisted on the need for strict adherence to the policy by answering "Un moment, s'il vous plaît" and forwarding the call immediately to someone able to provide service in French.

Institution: South-East Regional Health Authority, Moncton Hospital

Complaint summary: The complainant alleged that on several occasions, between the hours of 3:30 p.m. and 7:30 a.m., the nursing staff of Neuroscience Unit 4100 were observed being unable to communicate with patients in the official language of their choice, more specifically in French.

Corrective action taken by the institution: The South-East Regional Health Authority stated that its investigation had revealed that the observations made with respect to scheduling gaps were plausible. The institution added, however, that Neuroscience Unit 4100 did have the capacity to provide services in both official languages and that it was also able to call upon the services of designated bilingual employees from other health care units within the hospital when necessary to do so. The institution further suggested that absence of bilingual services from time to time was a result mostly of a shortage of qualified bilingual nursing staff to fill existing vacancies. It added that the shortage was not only a local problem but that such shortages existed nationally and internationally. Its response also stated that while it was difficult to be more specific due to the anonymous nature of the complaint, the institution would use the opportunity of the complaint to improve services at the hospital.

Institution: Miramichi Regional Health Authority, Miramichi Regional Hospital

Complaint summary: The complainant alleged having gone for a blood test at the Miramichi Regional Hospital, where his triage number was called out in English only. The complainant then went to the reception desk where he identified himself and gave the reason for his visit in French to the Anglophone employee. The receptionist then asked the complainant for his birth date in English, and the complainant answered in French. The employee, seemingly at a loss, asked the complainant if he wished to be served in French, to which he replied "oui". The complainant then had to wait three or four minutes for the bilingual employee to return and serve him in French. When the complainant went to have his blood taken, the nurse was a unilingual Anglophone. After realizing that the client was a Francophone, the nurse hurried to find another colleague who could serve him in French.

Corrective action taken by the institution: The Miramichi Regional Health Authority informed us that the Admissions Supervisor had met with all her staff, both individually and in groups, to remind them of the importance of serving patients/clients in the language of their choice and their obligation to do so. Also, the supervisor reminded all staff that when a client begins a conversation, staff must always answer in the client's language of choice.

Recommendations: We deemed it appropriate to make the following recommendations in this case:

- That the institution make sure that work groups include at all times enough bilingual staff to meet demand in both official languages and that these employees be readily identifiable;
- That the institution develop effective ways to identify the official language chosen by the patient such that each care sector is aware of that choice and can follow through without the patient having to indicate his or her choice again;

- That the institution periodically remind its employees of their obligations, that management of the Miramichi Regional Health Authority post its policy on the subject in strategic locations and that it periodically circulate appropriate documentation to raise staff awareness with respect to the *Official Languages Act*; and
- That the institution take a proactive approach to the development of staff training in connection with the *Official Languages Act* and that this training focus not only on specific rights and obligations under the Act but also on the insidious effects that any non-compliance in this regard could have on patient well-being.

Institution: Department of Natural Resources

Complaint summary: The complainant alleged that, while hunting in Northumberland County, he had been approached and spoken to in English only by a conservation officer, an employee of the Department of Natural Resources. The officer did not inform him that he had the choice of proceeding in either official language. The complainant explained that since he could not speak English very well, his brother, who it seems could get by in English more or less, had to act as interpreter so that the complainant could understand what was happening (arrest, seizure of rifle, request that he hand over the rifle case, and so on). When the time came to be given the Charter of Rights caution, the officer reportedly asked him whether he wished to receive it in French or English. Having chosen French, the complainant was then put through, via the radio in the officer's vehicle, to a Francophone officer with the Natural Resources office in Village Saint-Laurent. Following the conversation between the complainant and the Francophone officer, the conservation officer simply gave the complainant her business card and left.

A while after the incident, the complainant was visited at his home by a conservation officer, who served him with a summons instructing him to appear in Provincial Court in Doaktown on January 5, 2005. The complainant went to Provincial Court in Doaktown on the prescribed date. Shortly after arriving, the complainant was told that, since service could not be provided in French, his court appearance was being rescheduled to January 20 at Provincial Court in Miramichi. The complainant told us that the duty counsel could not serve him in French and that the Crown prosecutor was able to say only a few words in French. The complainant also stated that an RCMP officer who happened to be there acted as interpreter and was able to make him understand that the case was being transferred to Provincial Court in Miramichi.

The complainant then returned home. According to him, the entire trip took some five hours. The complainant appeared in Provincial Court in Miramichi on January 20, 2005 as instructed and was able at that time to proceed in the official language of his choice, i.e., French.

Corrective action undertaken by the institution: The Department of Natural Resources informed us that conservation officers have to contact a bilingual officer and that, if a bilingual conservation officer is unavailable, they have to contact the RCMP when someone wishes service in French. The investigation/charging process includes no reference by which the language of service required by clients is determined, so that process will be revised accordingly. The department is also working towards implementing the use of a ticketing system where the "language of choice" is clearly indicated. Once the revised investigation/charging process is in place, these inconveniences will be resolved, and individuals will be directed to the appropriate court from the outset.

Recommendations: We deemed it appropriate to make the following recommendations in this case:

- That the institution develop a training and awareness program with respect to active offer and that all its staff receive this training. That the institution pay particular attention to the effectiveness of these training and awareness sessions, that it develop tools to measure from time to time the impact of such measures on the employees, and

that it modify or repeat the sessions as needed to ensure that the message is received and understood by everyone;

- That the institution immediately take steps to analyze the current protocol in the light of this report and that it amend the protocol so as to ensure that it fulfils the obligation to provide equal service in both official languages; and
- That the institution immediately undertake a review of the linguistic profiles of the teams in question and of any other team that could find itself in a similar situation and that it amend the profiles as needed in order to satisfy the requirements of the OLA, particularly with respect to the obligation to provide services of equal quality in both official languages.

Institution: Service New Brunswick, Perth-Andover Regional Office

Complaint summary: The complainant alleged a lack of service in French on the part of Service New Brunswick at the Registry Office in Perth-Andover. According to the complainant, the staff present at the time of the filing of his complaint were unable to provide service in French to lawyers from his association, such that they felt forced to communicate with this office in English in order to be understood and receive the services they needed. In addition, the complainant alleged that this situation was also happening to Francophone members of the public in the region served by this office when they went to the counter for service.

Corrective active taken by the institution: Service New Brunswick informed us that it had recruited and hired a bilingual employee for the centre in Perth-Andover. This employee started working at the Registry Office on June 19, 2005.

Institution: Department of Justice, Clerk's and Sheriff's Offices - Moncton, Registrar's Office - Court of Appeal and Court of Queen's Bench - Fredericton

Complaint summary: The complainant alleged that there were general deficiencies in the provision of services in French at the Clerk's and Sheriff's Offices in Moncton and at the Registrar's Office of the Court of Appeal and the Court of Queen's Bench in Fredericton.

Corrective action taken by the institution: The Department of Justice informed us that the manager of the Clerk's Office in Moncton had met with the staff to ensure that the active offer of bilingual services was always made to identify the client's language of choice and see that service was provided in the language chosen. With respect to security services at the Court of Queen's Bench and at Provincial Court, the department advised us that, depending on demand for bilingual service in the courts, a bilingual officer was usually available to provide service in both official languages. If an officer is unable to provide this service in the language of choice, someone could certainly help that person fairly quickly. The department also indicated that a competition had been launched to recruit Justice officers for the Moncton region and that it planned to hire bilingual persons shortly (February 8, 2005). As for the Registrar's Office, the department informed us that the team had been reorganized in November 2004 and that it now included three bilingual persons able to provide customer service.

Institution: Department of Public Safety, Saint John Regional Correctional Centre

Complaint summary: The complainant alleged not having been able to receive services in French when she was arrested by police in the Miramichi region. While the complainant was able to use the language of her choice when she appeared in Provincial Court, she reported an almost total lack of services in French while she was incarcerated and alleged that the only Francophone guard able to serve her in French was in fact assigned to the men's unit. When that guard was absent (depending on shifts), the Saint John Regional Correctional Centre, according to the complainant, failed to meet its obligations to serve her in the language of her choice.

Corrective action taken by the institution: The Department of Public Safety informed us that it had established a linguistic profile in co-operation with the Office of Human Resources, making sure that it met its needs in terms of service delivery. In addition to the six positions designated "bilingual", the Centre has other bilingual staff, such as the Program Manager and a recently hired nurse who can be called in to help linguistically. Also, the department told us that it is possible to communicate by telephone with bilingual staff members at other correctional centres, such as the Moncton Detention Centre and the Madawaska Regional Correctional Centre.

Recommendations: We deemed it appropriate to make the following recommendations in this case:

- That the institution consider its official-language obligations when determining the composition of each work team to ensure that services are available in both official languages at all times;
- That the institution develop an effective way to identify its employees who are able to serve clients in both official languages; and
- That the institution undertake to regularly offer training to employees in sectors which deal with offenders on a daily basis and that it develop tools to assess from time to time the impact of these measures so as to underscore the importance of:

  1- respecting the choice of language made by a person at the time of incarceration and that this choice be conveyed automatically to all other levels of correctional services so that offenders do not have to repeat their choice along the way;

  2- adopting an attitude that exudes respect for the concept of equality of both linguistic communities as well as other principles underlying both the *Official Languages Act* and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*; and

  3- being mindful of the insidious and harmful effects that disrespectful behaviour on the part of staff in response to a request for services in an official language other than their own can have on attainment of the objectives of the OLA.

Following our investigation report, the Department of Public Safety deemed it appropriate to take further corrective measures in the light of our recommendations. The minimum number of bilingual correctional services officers was increased. Work schedules were drawn up so as to ensure that two bilingual officers are on duty during each shift. All officers will be responsible for finding out the language of service chosen by clients when they are admitted to the correctional centre, and ensure that service is provided in the language chosen, unless the client instructs otherwise. Signs were put up in all units as a reminder that services are provided in both English and French. Also, staff responsibilities under the OLA are now part of the orientation given to all new correctional services officers at the Saint John Regional Correctional Centre. Current staff members have received training to remind them of those responsibilities.

Institution: South-East Regional Health Authority, Moncton Hospital

Complaint summary: The complainant, a unilingual Francophone, alleged having been unable to receive services in French from staff while she was a patient at the Moncton Hospital. The complainant also reported the disrespectful attitude of a unilingual Anglophone orderly. According to the complainant, this situation should not have occurred, since her sister had contacted the institution well in advance of her hospitalization to advise them that she was a unilingual Francophone and therefore wished to be served in French. It was not until the complainant's sister contacted the institution again that bilingual care staff were made available for the complainant.

After the complainant was discharged from the hospital, the complainant's sister contacted the institution again so that the Francophone patient who was sharing the complainant's room could continue to receive care in her language (such care having ceased after the

complainant was discharged). The institution complied immediately. The complainant found it strange when a management official said to her, "Why don't they say what they want?", given the predominant language at the hospital and the fact that these two persons were unilingual Francophones.

Corrective action undertaken by the institution: The South-East Regional Health Authority informed us that it was taking definitive steps to achieve compliance with its obligations under the *Official Languages Act*, in particular by developing measures to identify the official language chosen by a patient and by formulating linguistic requirements within work teams/ units.

Recommendations: We deemed it appropriate to make the following recommendations in this case:

- That the institution ensure that work teams include enough bilingual staff at all times to meet the demand in both official languages and that these staff be readily identifiable;
- That the institution develop effective ways to identify the official language chosen by the patient such that each care sector is aware of this choice and can follow through without the patient having to repeat it while in hospital, and that the institution notify the Commissioner of Official Languages once these measures have been finalized;
- That the institution remind its staff periodically of their obligations and that the management of the South-East Regional Health Authority post its policy on the subject in strategic locations and periodically circulate appropriate documentation designed to raise staff awareness with respect to the *Official Languages Act;* and
- That the institution take a proactive approach to the development of staff training in connection with the *Official Languages Act* and that this training focus not only on specific rights and obligations under the Act but also on the insidious effects that any deficiencies in that regard could have on the mental and emotional well-being of patients who see these rights being flouted.

Institution: River Valley Health Authority, Dr. Everett Chalmers Hospital

Complaint summary: The complainant alleged a lack of active offer and of delivery of service in French by a nurse at the triage desk at the Dr. Everett Chalmers Hospital in Fredericton. In addition, the complainant objected to the attitude of a nurse and her comments ("You can parlez-vous") about him to another employee.

Corrective action taken by the institution: In response to the claimant's allegations, the River Valley Health Authority told us that it sincerely regretted what had happened to the complainant. It went on to indicate that, in the past, training sessions on the active offer of service had been given to ER staff and that the Health Authority planned to continue offering such training sessions in future. It also advised us that it would offer training sessions to impress upon staff the impact that behaviour such as that alleged by the complainant can have.

Recommendations: We deemed it appropriate to make the following recommendations in this case:

- That the training be repeated regularly for all sectors and given especially to staff in sectors that deal with the public on a daily basis;
- That, in any training session, the institution focus on the importance of staff conduct when providing services in the language of choice and on the insidious effects that disrespectful or impertinent behaviour can have on persons who are simply availing themselves of their rights; and

- That the institution pay special attention to the effectiveness of training and awareness-raising sessions, that it develop tools to measure from time to time the impact that these sessions have on staff, and that it make any changes needed to ensure that the message is received and understood by all.

Results of the Investigation into the Electoral Process

In June 2003, the Office of the Commissioner of Official Languages began an investigation into the electoral process following several complaints concerning access to services in the language of choice.

In the results of his investigation published in December 2003, the Commissioner concluded that the language rights of New Brunswickers, as stipulated in the OLA, had not been respected in several areas of the electoral process. Those areas included active offer, the selection criteria for election officers, the selection of election officers where there is a lack of competent staff in the language concerned, communications with the offices of returning officers, the lists of potential election officers, and the obligation to publish in both official languages.

A total of 13 recommendations were submitted by the Commissioner. That interim report asked the institution to respond to the recommendations. However, since the institution, at that time, had to prepare for the upcoming triennial elections (municipal, school, and health authority elections), scheduled for May 2004, an extension of the time frame for providing feedback was granted. In May 2004, following the triennial elections, the Chief Electoral Officer sent her response to the Office of the Commissioner. That response and further exchanges with the institution seemed to show that the institution did not fully understand the details or the obligations associated with the OLA and the rights of New Brunswick's official language communities.

After the triennial elections, the Office of the Commissioner received additional complaints, most relating to failures or deficiencies similar to those expressed in the complaints following the 2003 provincial elections. It was therefore decided to amalgamate the study of those complaints with the process already under way.

In this matter, the Commissioner made full use of the tools at his disposal, as an ombudsman, to urge the institution to come up with viable, acceptable solutions aimed at correcting a series of shortcomings noted by the public. After several exchanges, the Office of the Commissioner detected a change in the attitude of the staff of the Office of the Chief Electoral Officer and a greater understanding of its language responsibilities with respect to the electorate.

The Commissioner subsequently submitted his final report on bilingualism within the electoral process. That report picks up on the recommendations made to the institution in the interim report. While recognizing the progress achieved by the institution, the Commissioner notes that work still needs to be done if the institution wishes eventually to comply with its commitments all along the line and act upon the Commissioner's recommendations. The next elections should clearly demonstrate those improvements.

(Editor's Note: As of this writing, the Office of the Commissioner had received several complaints of the same type following the provincial elections of September 2006. Another investigation is under way.)

An Interesting Case

In May 2005, an article in the *Times & Transcript*, "Education Bill's Translation Causes Concern", reported that the French-language version of Bill 33, *Healthy Students Act*, tabled by the Official Opposition, contained a number of grammatical and syntactical errors.

The Office of the Commissioner of Official Languages studied the matter to determine whether it came under its jurisdiction under the OLA. We contacted the Clerk of the Legislative Assembly and the Leader of the Opposition to help clarify our role in the matter.

The Clerk explained in detail the internal management of the Legislative Assembly, the responsibility of the Legislative Administration Committee (LAC), which, under subsection 104(2) of the Standing Rules of the Legislative Assembly, is responsible for all matters relating to the Legislative Assembly and MLAs, including funding for the Office of the Official Opposition and the way in which the latter administers its budget based on its priorities. She explained that it was the responsibility of each caucus office to call upon qualified persons from the private sector to draft its bills.

In a letter to the three party heads and the parties concerned, the Commissioner of Official Languages wrote that, under section 11 of the OLA, bills are tabled in the Legislative Assembly simultaneously in both official languages, and they are also adopted and assented to in both official languages.

Far from wishing to interfere in a political matter, the Commissioner is concerned with the services provided for New Brunswickers. He wants to ensure that elected officials comply with the provisions and principles of the OLA. He is therefore calling upon the party leaders to establish a structure within their respective parties to ensure that bills tabled in the Legislature are consistent with the mission and spirit of the OLA.

Conclusion

Even though the Commissioner of Official Languages notes that there is a better understanding and a good sense of accountability on the part of government and its institutions when it comes to meeting public demand and that official languages and bilingualism in New Brunswick have evolved to a certain extent, there is still much work to be done before New Brunswickers truly enjoy the bilingualism that our elected officials tout so much in speeches outside the province.

The grounds for the complaints received show that the province and its institutions, while responding well to complaints, are not going far enough when it comes to official languages. In the Commissioner's option, this shows a certain degree of inertia on the part of government. To ensure continuing, gradual progress toward true equality with respect to official languages and to prevent complaints from recurring year after year, the government should adopt a proactive approach as opposed to a reactive one. It should come up with a master plan, as the Commissioner has been recommending since the start of his mandate.

The Commissioner is convinced of the need for government to anticipate situations and to work seriously to implement mechanisms in all its institutions concerned so as to be able to guarantee the active offer of services and the delivery of these services in the public's official language of choice. These mechanisms should be active throughout government, from Deputy Ministers, administrators, and directors to seasonal and contract employees. These mechanisms should be part of hiring, decision making, programs, and projects directly affecting the citizens of New Brunswick.

A master plan would enhance the approaches of government and its institutions and would have a positive impact on the population. In turn, this would speed up the progression of official languages with a view to achieving true linguistic equality for the citizens of New Brunswick.

CHAPTER THREE

DEALINGS WITH INSTITUTIONS

The Commissioner of Official Languages, like the Ombudsman, is appointed by a government authority that guarantees his independence. The Commissioner's role is that of a mediator and conciliator. Since the Office of the Commissioner of Official Languages investigates when a complaint targets a government department or institution, the Commissioner cannot act as a guide. He simply engages in discussions with the institution in question to ensure that it manages to meet its obligations with regard to official languages. Below are the matters in which the Office of the Commissioner of Official Languages became involved in 2005-2006.

Delivery of Service by the Royal Canadian Mounted Police

In 2001, Marie-Claire Paulin and the SAANB took the RCMP to court after Ms. Paulin had been stopped by an RCMP officer from the Woodstock Detachment who spoke to her only in English.

On October 7, 2005, the Federal Court ruled that, while the RCMP is a federal institution, when acting under provincial legislation, it must be bound by the specific obligations of that province. Madame Justice Gauthier gave the RCMP one year to comply with the requirements of the OLA. The ruling was appealed on November 7 of the year under review.

During the past fiscal year, the Commissioner of Official Languages had regular contacts with the Premier and other stakeholders, including the RCMP representative from J Division (New Brunswick), concerning this issue. The Commissioner argued that all members of the public, when communicating with a peace officer, are entitled to be served in the language of their choice and that they must be informed of that choice. The RCMP is required to provide bilingual services across New Brunswick under the *Official Languages Act* of New Brunswick.

In a letter sent in 2005, the Commissioner of Official Languages recommended to Premier Lord that he take steps immediately to clarify the situation, as he anticipated lengthy delays in the case. The Commissioner was delighted that, in one of its press releases, the RCMP made a commitment to provide bilingual police services. However, the Commissioner stressed the fact that responsibility for ensuring that linguistic obligations were being met lay with the provincial government.

Since the Provincial Police Service Agreement is silent on the issue of language rights, the Commissioner of Official Languages believes that it would definitely be appropriate for the government to enter into discussions with the RCMP to ensure that the government's priorities and objectives with respect to official languages are given due consideration and form an integral part of that agreement.

The Provincial Police Service Agreement took effect on April 1, 1992 and runs for 20 years. The Commissioner believes that we should not wait for the Agreement to lapse before taking concrete steps. He therefore proposes as follows:

Recommendation No. 1

That the provincial government undertake steps with the federal government to have added to the Provincial Police Service Agreement a specific clause clearly stating that the RCMP, while acting as a provincial or municipal police force, is subject to the obligations contained in the *Official Languages Act* of New Brunswick in sections 31(1), 31(2), 31(3), and 32.

The Municipalities Concerned

According to section 36 of the OLA, "A municipality or city to which subsection 35(1), (2) or section 37 applies shall offer the services and communications prescribed by regulation in both official languages."

To make it easier for the 15 municipalities concerned to provide services and communications for their residents in both official languages, the Office of the Commissioner of Official Languages helped launch an Intranet site called the Municipality Info Centre.

This site is hosted via the Commissioner's own Web site. Only the municipalities concerned and affected by section 36 have access to the site. The purpose of this information-sharing tool is to facilitate the provision of services in both official languages. By sharing information, municipalities can attain this objective more quickly and at reduced cost.

The Intranet site is now on line. It is now up to the municipalities to use it. The Commissioner recommends that a language coordinator from each municipality concerned be assigned to ensure that the site works properly and is always accessible.

A Special Case

In 2002, the municipality of Rexton drafted a 10-year action plan for meeting the requirements of the OLA. During the transition period, it sought financial assistance from the Department of the Environment and Local Government, which gave it $25,000 to hire a bilingual employee. The transition period ended on December 31, 2005. The department therefore could not renew its assistance to the municipality of Rexton.

The Mayor of Rexton embarked on a lengthy process involving contacts with the Department of the Environment and Local Government and the Department of Intergovernmental and International Relations in an effort to continue receiving financial assistance over the course of the 10-year action plan.

In his first annual report, the Commissioner of Official Languages wrote:

Most of the municipalities targeted by subsections 35(1) and 35(2) can fulfil their official-language responsibilities without too much difficulty. However, while certain small English-speaking municipalities located in predominantly Francophone regions would like to comply with the Act, for them, this is proportionately a very heavy burden. In such circumstances, the Government should consider providing them with the means and resources they need to offer their services in both official languages. It would then be complying with the spirit of section 5 of the Act, which states that nothing in the Official Language Act limits the authority of the Legislature or the Government to advance the equality of status and use of English and French.

The Commissioner therefore became involved in this matter and sent a letter to the Deputy Minister of Environment and Local Government and to the Premier, asking them to review their position since Rexton's situation was unique.

In the Commissioner's view, the municipalities concerned must succeed in providing municipal services in both official languages. Naturally, small communities face more challenges than their larger counterparts. It should be kept in mind that the government is still the chief enforcer of the *Official Languages Act* and must therefore work closely with the municipalities concerned to ensure they meet their obligations under the Act. However, such government assistance cannot go on indefinitely. The municipalities have to find ways to meet the requirements of the Act by themselves.

The situation experienced by Rexton shows that our suggestion in the previous annual report was valid. We therefore repeat our recommendation and encourage the government to take action.

Recommendation No. 2

That the government undertake to consult the municipalities in order to identify their needs in terms of language skills training and that, on the basis of the findings of those consultations, it come to an agreement with them on the best ways of meeting these needs; and

That, to justify their needs with regard to language training and language skills upgrading for their staff and thus have access to a language training program, municipalities be required to submit a plan showing how they propose to offer bilingual services so as to comply with the OLA.

Language of Work

New Brunswick's Official Languages Policy is intended to ensure the provision of services of equal quality in both official languages by departments, government organizations, regional health authorities, Crown corporations, institutions, and third-party enterprises that provide public services. New Brunswickers can therefore expect to be served in the language of their choice, regardless of where they live in the province, without undue delay.

In our 2004-2005 annual report, we acknowledged that the language of service component of the policy had been updated, but we added that the government should have clear, updated guidelines on language of work. The Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources has promised a review of the language of work component, but that review is a long time coming.

We therefore reiterate our position to the government regarding its Official Languages Policy and suggest that it review the language of work component so that civil servants can work in their first official language and pursue their careers in that language.

The government should establish guidelines for implementation of the Official Languages Policy section on language of work. Use of the minority language and the opportunity for bilingual Anglophone civil servants to use French in their workplaces should be encouraged. An exchange program enabling civil servants to work in their second language for a fixed period of time could be set up. Work tools should be made available to those who have to write in French or English, such as dictionaries, word-processing software, the standardized Canadian multilingual keyboard, and Termium.

CHAPTER FOUR

PROMOTING THE ADVANCEMENT OF FRENCH AND ENGLISH IN THE PROVINCE AND ADVANCING THE EQUALITY OF STATUS AND USE OF FRENCH AND ENGLISH

The purpose of this chapter is to inform the Legislative Assembly of the activities undertaken by the Commissioner of Official Languages to advance the use of both official languages in the province.

Office of the Commissioner's General Philosophy on Promotion

In his 2004-2005 annual report, the Commissioner cited three important components of his mandate to promote official languages: promoting the *Official Languages Act*, celebrating achievements in the area of language, and helping to advance the equality of status and use of French and English.

The Office of the Commissioner of Official Languages has established general parameters for the promotion of programs he chooses to undertake. These include programs aimed at promoting the official language communities and the two official languages, bringing the two linguistic communities closer together, promoting the equality of status and use of the two languages, encouraging people to assert themselves in their language and recognize the importance of bilingualism and its benefits, creating a welcoming, inclusive environment for the minority linguistic community, and establishing partnerships in support of the objectives of the OLA.

The Commissioner can act as an agent of change within government to ensure compliance with the intent of the OLA. He realizes that change in the area of language rights in New Brunswick will take time and will not occur at the same pace across the province. It will require a well-structured information, education, and incentive program targeting people and institutions in order for change to take place as smoothly as possible.

The Office of the Commissioner of Official Languages wants to make citizens aware of their language rights and what they can do to secure them. Promotion is also undertaken in schools to reach out to youth so as to encourage them to change their attitudes and behaviour with respect to the French language. Pride in their mother tongue could encourage youth to ask for services in the language of their choice.

Lastly, the Commissioner believes that specific partnerships and projects with social, cultural, and economic organizations will further the cause of official languages. He also advocates collaborative and productive relations between his office and government institutions with a view to the introduction of measures for implementing the OLA.

According to section 43(10) of the OLA, in order to fulfil his role, the Commissioner may conduct investigations on his own initiative and make recommendations stemming from these investigations. The Commissioner examined the following issues in fiscal 2005-2006:

Education

French as a Second Language

The teaching of French Second Language has been part of the education system for almost as long as Canada and New Brunswick have been officially bilingual jurisdictions. In the late 60s both enacted their respective *Official Languages Act*. Within a few years of these historical events, French as a second language (FSL) was being taught throughout Canada through Immersion programs or otherwise. For over 30 years, hundreds of thousands of our students have participated in these programs. Much time, energy, and money have been

allocated to the development and implementation of FSL programs throughout Canada. One would have thought that these decades of activities in this area would have produced large numbers of bilingual citizens. Yet the results of the national census held in 2001 seemed to paint a different picture.

In 2002, Statistic Canada reported that the rate of French-English bilingualism in Canada stood at 17.7%. While 43.4% of Francophones indicated that they were bilingual, only 9% of Anglophone Canadians answered that they were proficient in both official languages. This figure falls to 7.1% when the bilingual Anglophone population living in the province of Quebec is not included. Sixty-six (66) percent of Quebec Anglophones are bilingual while New Brunswick sits in second place with 15%.

While no one seemed to have come up with what should have been the acceptable rates, it would appear that both the governments of Canada and New Brunswick were not satisfied with such results and decided to take action to address what many perceived to be a dismal and disappointing situation.

In March 2002, the federal government launched its *Action Plan for Official Languages*. This plan, referred to as the "Dion" plan, recognized the many challenges facing second language training in Canada and concluded that measures had to be implemented in order to enhance the various programs and initiatives in this area. It was noted that the numbers of students in French Second Language programs (FSL) had not increased over the previous 10 years, whether it be in the Core French or Immersion programs. After some progress was made in the 1970s and the 1980s, FSL training in the country did not appear to be progressing any further. The authors tried to provide some explanation for this phenomenon by quoting a report by the Canadian Parents for French (CPF). That report warns that the quality of French Second Language instruction is threatened by inadequate teaching materials, a lack of qualified teachers, and the high drop-out rate among students in the secondary program, often due to the impression that they will not be able to obtain post-secondary education in French.

While recognizing that the proportion of bilingual Francophones and Anglophones in the 15 to 19 age group was around 24%, the federal government set as an objective of its Action Plan to raise this proportion to 50% by 2013. To achieve this goal, it undertook to provide assistance to the provinces and territories and to make funds available, among other things, to improve Core English and French, to revitalize immersion, to increase the number of teachers, to provide bilingual graduates the opportunity to put their skills to good use, and to promote research in the area of second language education.

In April 2003, the government of New Brunswick unveiled a comprehensive policy statement for New Brunswick schools with bold targets and objectives to build a quality K-12 education system. The initiative known as the *Quality Learning Agenda* (QLA) specifically targeted second language training as one area where improvements were needed and offered the following:

We will capitalize on our status as Canada's only officially bilingual province to provide our young people with effective second language competence and proficiency in English and French. We will use this foundation as a springboard for learning additional languages as we are doing right now with Spanish. The new online Spanish course has already been attracting increasing numbers of students in anglophone and francophone schools alike.

French immersion programming will remain a strong, viable program option for anglophone students. The basic second language programs for anglophone and francophone students will also be enhanced to improve success. An intensive program is currently being piloted and tested in Grade 5 in four anglophone districts to improve the French second language capability of students in the English program. To ensure we meet our commitment to providing every young New Brunswicker with the advantages resulting from second language mastery, new provincial targets for second and third language oral proficiency are being set. Specific actions we will take include:

- *Within ten years, 70% of all high school graduates, English and French, will be able to function effectively when speaking their second official language.*

Following the unveiling of these two government initiatives, one could understand that there was excitement and genuine enchantment within the FSL community. It was seen as a response to what many had suggested was dearly needed to revitalize and reenergize the system.

Early in our mandate, which began in April 2003, we heard from a number of people who were concerned about what appeared to be a lack of concrete measures which, according to them, should have naturally been brought forth as part of the new government agendas. They expressed disappointment at the apparent lack of progress and the absence of new initiatives and suggested that we should examine the situation and intervene as required.

As a result, we decided to embark upon a consultation process designed to gather information on FSL in the province. It was obvious at the outset that, given the limited resources, both financial and human, we could not do a complete and exhaustive study of this area. Being well aware that there had been several studies and research projects in the recent past that had looked at many, if not most, of the elements involved in the planning and the delivery of FSL programs, we wanted mostly to hear from the people in the field and to report on that input. We were confident that the level of expertise in our province in this area would allow us to gather pertinent information and provide us with a true picture of the situation. Our assumption proved to be accurate.

We embarked on a series of visits and meetings which allowed us to meet with people involved at every level of the delivery of FSL programs as well as with experts in the field. This list included District superintendents, Directors of Education, Department of Education officials, district FSL agents, school principals, and teachers. We were also able to consult with experts and researchers in the area of FSL. We had an opportunity to discus FSL matters with parents and with representatives of Canadian Parents for French. And finally and certainly not the least, we were also able to chat with former FSL students.

As a result of this consultation process, we were able to better understand the system and the challenges it presently faces. It has allowed us to discover what has been accomplished and what should, in the opinion of the people consulted, be done in order to improve the system and reach or even surpass the goals that have been set for FSL programs. While we cannot, for the purpose of this report, write on all aspects of the delivery of FSL programs in New Brunswick, we do try to provide some context and address the issues that seem to have been brought up most often during our discussions and which have led to our suggestions and recommendations. The list of such topics includes Policy 309, issues related to the overall management of FSL programs, and matters pertaining to the programs themselves.

Policy 309

French Second Language education has been offered in New Brunswick schools for many decades. In 1994, the Department of Education adopted Policy 309. This policy remains in place and is relatively unchanged since its adoption. This policy has as its mission statement that "all New Brunswick students will have the opportunity to acquire proficiency in French".

The policy establishes that the FSL curriculum will include three programs:

- Core French;

- Early Immersion, and

- Late Immersion.

The policy also establishes the objectives of the programs, how they will be taught, the minimum teaching time for each, the responsibilities of school districts, the levels of competence that must be reached by students in the respective programs, and more.

The policy has been and remains the prime directive in the province and it is to be applied in a similar fashion in all districts.

We assume that Policy 309 was adopted following discussions and negotiations involving a wide sector of the education community. We were told that it was adopted to ensure consistency and provide structure to FSL education in the province. We did discover however that it still engenders discussion and disagreement as to its interpretation and application. Some have suggested that the department should increase its efforts to ensure that the policy is strictly adhered to in all areas of the province while others have suggested that it should be more flexible so as to allow districts to address issues and problems that may not be similar from one district to another. One thing is certain: most have strong opinions about the policy and it appears that there would be some benefits in revisiting the policy, amending it as needed, and ensuring that at the end of the process all are on the same page with respect to the interpretation and the requirements it imposes on districts, schools, and teachers.

Management

Human Resources

Early in our consultation process, it was brought to our attention that, while the provincial government had, in its *Quality Learning Agenda*, made a clear commitment to enhance FSL programs, it had not considered it necessary to add to its human resources in the FSL sector. Some of the people interviewed had expected this to be a natural and needed response if we expected to revitalize the system. It was pointed out that in 2004-2005, the FSL unit in Fredericton consisted of one person only. In addition, this specialist also had to find the time and energy to oversee the third language program. In the past, the same unit has had up to three positions. In my discussions with senior department officials, it was stated candidly that the workload of the specialist was such that they did not understand how he could manage to cover all the bases.

What should be the adequate number of personnel at the department? While no one came up with a specific number, it was pointed out that other provinces such as Saskatchewan, Newfoundland and our neighbours to the east, Nova Scotia, all have more personnel in FSL at head office. While New Brunswick has a substantially higher rate of FSL students than those other jurisdictions, we have not seen fit to staff the FSL section more generously. It was suggested that the only officially bilingual province, especially one that has set high expectations with respect to the bilingualism of its graduates, should not be lagging behind when it comes to the personnel required to guide and support the efforts of district regional supervisors and teachers.

Concerns about personnel were also expressed with respect to the number of FSL supervisors in the districts and especially pertaining to the additional responsibilities tacked on to their workload over the years.

We were informed that in the mid-eighties there were approximately 30 FSL supervisors in the districts. Not only is this number down to 9, additional responsibilities or tasks have been added to their job description. The result seems to be that most of them do not have the time and energy needed to assist and guide teachers who could benefit greatly from their input and good counsel. Again, people expected that the new era, launched with the unveiling of the governments' plans, would have seen improvements in the situation faced by district supervisors in FSL. It has been relayed to us that this situation is not unique to the FSL sector nor is it peculiar to the Anglophone section of the Department of Education. Cuts and reductions of personnel have occurred throughout, which prompted a senior government official to share privately with us that although he understood very well that it is not an easy task to "slice the pie", government must be prepared to treat the department of Education differently than other departments when it comes to "across the board" cuts. It was suggested that such decisions in the past decades are now hampering the Department in its mission.

Financial Resources

When the federal and provincial governments unveiled their respective plans in 2002-2003, it was expected that this would result in significant increases in financial resources for FSL programs. Many have indicated that they have not in fact seen such significant injections of funds in FSL programs. There seems to be a general lack of knowledge as to what has been actually earmarked for FSL and what has actually been spent. Questions were raised about whether all of the federal funds transferred to the province for FSL did actually find their way down to the FSL programs and projects. Questions were also raised as to whether the monies transferred from the province to the district were actually used for FSL programs. It would appear that much of the frustration comes from the lack of a clear and complete account which allows those interested to easily find out what funding is available for FSL and to determine how these funds are in fact disbursed. Some have suggested that the department must do a better job at providing such information and also that it must insist that districts do the same.

A few comments about the FSL Programs

Core French

If there was one constant in all of the meetings in this process, it was that the Core French program, as it has been offered for many decades, is inadequate and in dire need of major changes. This is not necessarily surprising and only confirms what we had heard and read previously with respect to the program. Many have suggested that it has been taught the same way, using the same resources and approach for many decades. We were told that there is not one other program in our provincial education system that has not been the subject of amendments and improvements over the years. Are these exaggerations? Whether they are or not, it became very clear as we went from one meeting to another that the value of this program is seriously called into question. We were told that it is disliked by teachers, students, parents and other involved in the system. Some have even volunteered that many teachers actually detest having to teach it and that most students cannot wait for the day when they no longer have to take the program. Strong comments which should have brought about a strong response and, according to some, such a response should have come many years ago. That said, during the course of our review, we were able to discover that something is being done. There are and have been pilot projects in place which are designed to tackle the weaknesses in the delivery of the Core French programs. Some are already demonstrating positive results.

During our visit to the Miramichi area, we were informed that the district, with the assistance of the Department of Education, had launched a pilot project in an attempt to address the problems with the Core French program. Using a different teaching method, they were apparently able to revitalize this program in a way that, in a very short time, changed the attitude and response of teachers, students, and even parents. We were invited to see this in action. We visited a number of these classes. Limited pedagogical training and expertise did not allow us to fully assess the program, but there was no questioning that there was genuine appreciation and enjoyment in those classrooms. Discussions with teachers and school management following those classroom visits were also very positive.

As well, we were informed that an Intensive French pilot project is providing excellent results and was offered in many of the districts. Again, from all accounts, this relatively new and innovative program is proven to be an effective pedagogical approach and one that has given very positive results here in New Brunswick and elsewhere in Canada. The success of the Intensive French program has led some people to suggest that serious consideration should be given to replacing the first three years of the Core French program with an Intensive French program to be offered in the fourth year. According to the proponents of this approach, this would free up resources and assist in the management of FSL programs generally without weakening the system. In fact, they see it as the potential to finally offer

a program that will bring positive results and allow the students to reach a much higher level of bilingualism.

It is in fact comforting to see that efforts are being made to come up with a better way to offer Core French in our schools. The need to do so becomes quite apparent when one realizes that 70% of the students learn their second language through the Core French program.

Another point which was seen as problematic and that could have reflected poorly on the attitude vis-à-vis the Core French program is the fact that, while students must take Core French, there is no requirement that they must pass the course. It was suggested that this policy sends a very poor message about the importance of the program itself and the importance of learning a second language. Apparently this is the case for Core French only and not the other subjects. They seriously question this approach and wonder what has motivated the department to allow this situation to exist. Some have suggested that this decision was made many years ago and was politically motivated in the sense that, at that time, it was felt that to insist may create some turmoil. While some have stated that they could understand the motivation, they suggest that we are living in a different time. They refer to recent surveys and other indications that show a strong support for official languages and bilingualism and add that it is time to revisit this decision.

Immersion

The consultation process did confirm, as in fact noted in the 2002 federal government *Action Plan for Official Languages*, that the number of registrations for Immersion programs has not increased over the past few years. This is not the case for all areas of the province but it has raised enough concern for people to bring it up in our discussions. While many have volunteered some explanations as to why this has happened, there does not seem to be a consensus that this was caused by one predominant factor.

While studies and a greater number of experts and specialists in the field are unwavering in their resolve that it has been and remains the best approach to learn and retain the second language, myths and somewhat unfounded criticisms still persist. It is true that Immersion is a topic that receives substantial attention. We have been told that the program has been "studied to death". It became apparent very early in the consultation process that concerns conveyed about Immersion had less to do with the teaching method itself than the management of the whole system. As stated above, the overwhelming opinion expressed by experts in the FSL field is that Immersion has been and remains the best approach and has given the best results. There is nothing that we have heard, seen or read, before, during or after the consultation process that would suggest otherwise.

There are obvious problems and concerns with respect to the delivery, and this report in no way wishes to minimize or demean the concerns expressed. Those problems however do not justify any consideration to deviate from this program.

The most common problems or concerns are well known and have been highlighted many times privately and publicly.

One major concern, and one that was certainly shared with us in many of our meetings during this process, is the problem of recruiting and retaining qualified teaching personnel. This is not unique to New Brunswick and in fact, as we stated above, it was one of the problems that the federal government said it wanted to address in its Action Plan.

Some have suggested that the solution is simple. There is a demand, yet the supply is not sufficient. So increase the supply! Those who suggest this are aware that it is not as simple as it sounds. However, they suggest that there is a structure in place that can be used to address this problem. They suggest that there should be a concentrated and genuine effort by all involved, but especially governments and post-secondary institutions, to come up with a plan to encourage more graduates to opt for this career. Some also suggest that the seriousness of the problem and the importance of FSL education are such that a program

of incentives should be created not only to entice more students to study in the field of FSL education but also to retain them once they have graduated and /or are hired. Most agree that there are no easy solutions. Indeed no one in our process came up with specific, sure-fire remedies. Many, however, stated that this must be at the top of the priorities if FSL programs are to live up to their full potential. As stated earlier this challenge is felt elsewhere in Canada. It was suggested to us that, as the only officially bilingual province and the jurisdiction with the highest rate of FSL students, it would not only be normal for us to take the lead in the training of FSL teachers for our needs but also to fill the need in other parts of the country. We have the post-secondary institutions and the expertise to be able to take on such a project.

We have also heard from those who criticized the program because it, by its very nature, creates a "streaming" effect within the education system. Immersion classes provide better learning environments to the detriment of the non-Immersion classes we were told. Again the concerns are not with the quality of the Immersion program itself but rather with how it impacts on the rest of the system. According to some of the people consulted, many of whom involved in the delivery and/or administration of the program, this criticism, while it may have had some legitimacy in the early days of Immersion, it is no longer as much of an issue today. Again it is important not to simply dismiss the criticisms in this area. However, we have been told repeatedly that the solution resides more with measures to address the challenges faced in the non-Immersion programs than with measures that would see the reduction or elimination of Immersion.

Promotion of FSL

Another topic that came up during the consultation process was the matter of promotion of FSL programs or more particularly the lack thereof. Policy 309 requires that information must be provided to parents on the various FSL programs. We were told however that the approach used to educate the parents differs from one district to another. It was suggested that in some districts, promotion is done with enthusiasm and in such a way as to provide as much information as possible. Efforts are made to comfort parents and to dispel some of the myths and confusion that may exist from time to time. In other areas, we are told that the information provided is minimal and that there is an understanding that we must be frugal with the details in order not to create a demand that would have to be met. Again, it would be presumptuous to suggest that we have a complete understanding of the promotion efforts or that we have been able to come up with universal solutions to ensure that these efforts are enhanced and consistent across the province. While we cannot do this, we can suggest to the department that it must take the steps to fully review the promotion efforts everywhere and to come up with measures that will ensure universality in the information provided and guarantee conformity.

Seventy (70) percent in 2013

During our consultation process, we were able to speak to over 50 people who are directly or peripherally involved in FSL programs in New Brunswick. All are well attuned to the management and delivery of the programs. Of all the people consulted, only one suggested that there was a chance that we would be able to meet the objective set out in the *Quality Learning Agenda*. The person who suggested that we may be able to meet the objective was somewhat unclear as to whether we would have to reduce levels of proficiency in order to reach the target. All others were unequivocal in stating that the goal that starting in 2013, 70% of all high school graduates, English and French, will be able to function effectively when speaking their second official language is unattainable. Most indicated that, unless the Core French program was changed drastically and soon, we would not come close to the target. Some have suggested that, if some of the pilot projects become permanent programs, the chances of reaching the targets in 2015 or 2016 are greatly enhanced.

Conclusion and Suggestions

Changes are needed. With respect to Core French, to quote a report by the Atlantic Provinces Education Foundation we consulted, "a paradigm shift in methodology and curriculum content of the Core French program is paramount".

It is clear that the FSL community is vibrant and that both within the education system and outside there are people who have identified the problems and who can take part in finding the solutions. We have been able to observe that there is sufficient knowledge, imagination and good will to bring about the solutions required to improve the FSL programs and the results. What is essential however is that the provincial government and the Department of Education move firmly and convincingly on some of the problems and challenges identified.

We feel that it may be helpful to pass on some of the suggestions that have been communicated to us during this process. We list them without necessarily establishing priorities but **we recommend** that government look at them closely and act on all of them. Obviously the methods to be used and the timing of their implementation are for the government to establish but it is important, according to the people consulted, that all items receive consideration.

Here are our suggestions:

1. With respect to Policy 309, the department must determine whether it is still relevant, or whether it must be amended or improved, to take into account what some perceive as a new reality. For instance, there is strong support for the policy to add Intensive French to the list of programs as it appears to be a viable remedy for the ailing Core French program. In addition, the department must amend the policy as it pertains to the Time-on task section to ensure that it does not allow for creative interpretations, which would be detrimental to the overall goals.

2. The department must make it clear that Immersion is the most effective FSL program and that it will continue to be offered in all areas of the province. This declaration must be accompanied with information that refutes criticisms and that replaces the myths that are still circulating in some circles with facts and dates that show that these myths are not founded.

3. Not only must some of the myths be attacked head-on, there is also a need to provide complete and concise information on FSL. This information must not only be made available to student and parents, but be part of a promotion program that ensures that the benefits of FSL education to the individual and to the community are laid out in a way that will serve to encourage and bolster the confidence of parents who wish to ensure that their children will get the best education possible while learning a second language. Any timidity in the approach may well act as a deterrent. The department must ensure that all districts actively and enthusiastically promote FSL programs. If the department is not convinced that this can be accomplished, it should also look at the benefit of offering its own promotion program.

4. With respect to the need to produce more FSL teachers, it is suggested that the government immediately initiate discussions with post-secondary institutions in the province to determine the best way to proceed to address the shortage. Government must look at ways to encourage students to choose this profession and must try to come up with programs with incentives to entice the graduates to locate in areas where the demand is not met.

5. That the government take all steps to take advantage of federal monies available under the Action Plan. In addition, that it ensure that all funds earmarked for FSL be utilized for that purpose.

6. That, in light of the concerns with respect to the insufficient number of personnel in Fredericton and the concerns about the excessive workload for supervisors in the districts, the department re-evaluate its Human Resources in FSL. Also that it be prepared

to add to its personnel in that area so as to ensure that FSL teachers in this province are able to receive the support and guidance they need from supervisors and others.

7. That the department along with the districts review the programs and the funding so as to enhance the out-of-classroom experiences in FSL.

In closing, it must be noted that, just prior to going to print, we were informed that the department has indeed made serious efforts to address some of the problems, many of which were referred to above. A specialist in FSL, from outside New Brunswick, has in fact told us that New Brunswick, even with some of the difficulties it is facing, is still leading the pack in so many areas and especially in the testing of the Intensive French program.

Challenges Faced by a Francophone Community

In fall 2005, the media reported on a specific situation in Bouctouche, in southeastern New Brunswick. According to the Atlantic Institute for Market Studies, École Clément-Cormier ranked last out of 21 schools in terms of literacy. The reasons behind this showing were said to be that, even though 97% of the students came from Francophone families, 11% of them did not speak French at home, and almost no reading took place in the home. Community representatives all agreed that "chiac" was prevalent throughout the community and in the school.

This situation has many consequences. According to one peace officer, the school dropout rate is higher there than elsewhere in New Brunswick, and some dropouts turn to drugs and stealing to support their habit. The Mayor of Bouctouche noted that companies do not want to locate in Bouctouche because of the poor level of French, and students are not meeting admission requirements at the Université de Moncton and have to take upgrading courses. Studies show that household incomes are lower and the unemployment rate is higher in this region than elsewhere in the province. Families are therefore moving to give their children a better quality of life.

The proud community of Bouctouche took strong action in response to this sad reality. It launched a project to instil pride in the French language and developed a strategy to raise public awareness of literacy. The community of Bouctouche raised $25,000 to purchase books for elementary school students. The province of New Brunswick contributed $10,000 of that amount. Stakeholders from the Bouctouche region are in the process of establishing a Francization committee to improve the quality and visibility of French in businesses and institutions.

Immigration and Linguistic Realities

In November 2002, the federal Commissioner of Official Languages published a report entitled *Official Languages and Immigration*. That report confirmed that 200,000 to 250,000 foreigners choose to settle in Canada. According to the report, immigration policy should help maintain a balance between Francophone and Anglophone populations across the country, but unfortunately, that is not always the case. The number of immigrants in communities where an official language is spoken in a minority context is too low compared with the national average, a major concern for Francophone minorities.

According to the report, there seems to be a blatant imbalance between the percentage of Anglophone and Francophone immigrants. According to the statistics, less than one in 20 minority Francophones is an immigrant. There should be four times as many, since one out of four Anglophones in Canada was born in another country.

Francophone immigrants also face numerous challenges before they feel that they belong in Acadian communities. According to the *Strategic Framework to Foster Immigration to Francophone Minority Communities*, diversity can be a problem in any minority community whose members are very attached to their collective identity. If the community sees

assimilation with the majority society as a threat, it will naturally tend to turn inward and be reluctant to see its identity redefined by immigration. According to the Strategic Framework, the Acadian community had to turn inward, but its inaction comes at a price. New Brunswick's Francophone population has the lowest proportion of immigrants in the country (1.08%).

This situation prompted the Office of the Commissioner of Official Languages to examine existing practices and programs in Canada and New Brunswick with respect to immigration to this province.

In recent years, the federal and provincial governments as well as Francophone communities have tried to rectify the situation and improve the demographic profile of Francophone minority communities.

The SAANB, for example, is taking concrete steps to promote the integration of Francophone new arrivals. It is encouraging dialogue between new arrivals and Acadians as a way of finding common ground to forge an identity that is both complementary and less exclusive from an ethnic perspective for all Francophones in New Brunswick.

The *Canada Immigration Act* stipulates that immigration policy must benefit official language minority communities. Both the federal and provincial governments have to make sure that an acceptable number of candidates selected under the Provincial Nominee Program are Francophones. The purpose of the federal-provincial Nominee Program is to allow communities to establish their own selection criteria and designate qualified candidates.

The Provincial Nominee Program clearly recognizes New Brunswick's status as a bilingual province. Two officers are currently assigned to the Francophonie market and are working closely with various Francophone immigration stakeholders in the province.

Hats off to the small municipality of Saint-Léonard, the first community outside Quebec to set up an immigration pilot project called Carrefour d'immigration rurale (CIR). The aim of this three-year project is to develop a unique approach to attracting and integrating Francophone immigrants into rural communities.

In its first year of existence, the CIR facilitated the arrival and integration of some 20 residents in the northwestern part of the province. Four families from Africa, China, and Haiti settled in Saint-Léonard, Grand Falls, and Edmundston last year.

A reception centre is slated to open in Moncton in May 2006. The goal of the facility is to offer a personalized welcome to Francophone immigrants who settle in the Greater Moncton area.

Despite its status as an officially bilingual province, New Brunswick is at a disadvantage in terms of language training in both official languages. Francophone immigrants in minority settings have to cope with learning a second language, but language courses are available only up to level 3, i.e., below the level required to hold a bilingual position in New Brunswick.

The Commissioner of Official Languages believes that the government has an obligation to maintain the province's linguistic balance. The education system could play a greater role in the inclusion and integration of Francophone immigrant families in minority settings. A program of studies targeting multiculturalism would help instil open-mindedness in youth.

The Commissioner applauds the initiative shown by the municipality of Saint-Léonard and fervently hopes that this pilot project is mimicked in other New Brunswick minority language communities.

The above programs are proof that New Brunswick and its communities are on the right track. Francophone minority communities must participate in the settlement and integration of immigrant families who move there. To maintain a strong sense of belonging, Francophone rural communities have to support immigrant families during the early years if they hope to see these families contribute to their development. In the Commissioner's views, social

inclusion must be advocated if New Brunswick is to become a welcoming destination for immigrants, as well as, and more to the point, one that will encourage them to stay.

Promotional Program

A number of projects began in 2004-2005 under the promotional component of the Commissioner's mandate and continued in 2005-2006. The summaries of the following projects serve to illustrate the year-over-year continuity of work undertaken by his Office.

Pins – To encourage merchants to advertise the active offer of services in both official languages to their customers, the Office of the Commissioner ordered 1,000 "Français-English" and 1,000 "English-Français" pins. The Commissioner distributed some 300 pins to merchants having expressed an interest in them.

Booklet on language rights – To inform New Brunswickers about their language rights in an easy-to-understand manner, the Office of the Commissioner of Official Languages and PLEIS-NB (Public Legal Education and Information Service of New Brunswick) published and distributed a bilingual booklet entitled *Official Languages: Your Rights in New Brunswick.* More than 10,000 copies were distributed to schools, libraries, regional health authorities, municipalities, and other organizations.

Municipal questionnaire – The Office of the Commissioner prepared a questionnaire for municipalities which are subject to the *Official Languages Act.* The questionnaire was used to determine their level of success and the challenges they face in respecting their obligations. Following meetings with municipal representatives, the Commissioner was able to conclude that the municipalities are resolved to comply with the OLA.

Telephone survey – In partnership with the Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick, a telephone survey of Francophones was conducted to determine to what extent they were aware of their language rights and whether lawyers practising in predominantly English-speaking communities were informing clients of those rights. The findings will help to pinpoint deficiencies and determine whether information and awareness campaigns are needed.

Dialogue NB Award – With the co-operation of the Office of the Commissioner of Official Languages, Dialogue NB presents its annual Lieutenant-Governor's Dialogue Award to individuals and organizations promoting and fostering respect for the two official language communities. In June 2005, this prestigious award was given to the Northrop Frye International Literary Festival, Alex Fancy, and Bernard Imbeault in the Community Organizations/Public Institutions, Individuals, and Businesses categories, respectively.

Speakers' bureau – The Office of the Commissioner of Official Languages also worked with Dialogue NB to establish a speakers' bureau that would put together a series of positive, dynamic presentations on bilingualism in order to build pride with regard to our efforts at linguistic inclusion.

Advertisements in newspapers – To continue promoting the official languages among members of the public and inform them about recourses available to them under the OLA, the Office produced three advertisements in English and three in French bearing the slogan *Choice: It's mine.* These messages were carried in the province's newspapers in fiscal 2005-2006.

Radio spots – For the same reasons, the Office also developed a series of radio spots. Each spot addresses in clear and simple language a specific aspect of the OLA. The campaign also serves to support French community radio stations as tools for promoting the development of the French language and culture in minority settings.

www.2tongues.ca Internet site – To inform youth about their language rights and to instil in them a positive attitude and pride toward their own language, the Office of the Commissioner, together with Razor Creative, a Moncton-based advertising and design firm, created www.2tongues.ca a bilingual and interactive Web site. The purpose of the site is to encourage youth aged 9 to 14 to learn about official languages in a fun-filled and innovative way. The site is constantly evolving.

During the summer of 2005, the Office of the Commissioner hired two bilingual students to distribute items to promote the site, such as frisbees, T-shirts and tattoos. They went to festivals, celebration and meeting places, parks, campgrounds, and beaches. Over the year, thousands of young persons visited this dynamic Web site.

Northrop Frye International Literary Festival – To broaden the scope of the Northrop Frye International Literary Festival, whose mission is to enable the public to discover cultural diversity, a partnership between the Office of the Commissioner and the Festival was established. The Office contributed to the Northrop Frye International Literary Festival because some of the Festival's programming is aimed at students and helps to promote multicultural understanding.

Active promotion by the Commissioner – To promote the *Official Languages Act* and have the opportunity to talk about real bilingualism, the Commissioner of Official Languages regularly speaks to a variety of social groups across the province and elsewhere, takes part in conferences, and is a member of various groups whose goals are compatible with those of his Office.

CHAPTER FIVE

OUTLOOK FOR THE FUTURE

Integration of New Brunswick Professional Associations

New Brunswickers are more familiar with their language rights now that the Office of the Commissioner of Official Languages has been promoting them. We continue to receive complaints about professional associations in the province, but owing to the ambiguity surrounding the term "institution," handling those complaints presents problems.

Under the OLA, the term "institution" means "an institution of the Legislative Assembly or the Government of New Brunswick, the courts, any board, commission or council, or other body or office, established to perform a governmental function by or pursuant to an Act of the Legislature or by or under the authority of the Lieutenant-Governor in Council, a department of the Government of New Brunswick, a Crown corporation established by or pursuant to an Act of the Legislature or any other body that is specified by an Act of the Legislature to be an agent of Her Majesty in right of the Province or to be subject to the direction of the Lieutenant-Governor in Council or a minister of the Crown".

The issue has yet to be resolved despite numerous discussions with civil servants. We believe that we should therefore continue to address the issue. To do so, we have to learn more about the way in which professional associations are established and operate on a daily basis. We are in the process of studying the enabling legislation of professional associations and contacting each organization in order to compile a comprehensive database of relevant information with a view to presenting our findings and recommendations to government. We already know that a good many professional associations provide their services in both official languages.

Recommendation No. 3

That the government undertake the necessary steps to clarify the obligations of New Brunswick professional associations and that there be discussions to determine these obligations.

That, since the professional associations deal with the public on a regular basis, they provide their services in both official languages.

A Success Story: Promotion of Bilingualism and the Business Community

The business community has no legal obligation to serve its customers in the official language of their choice. Many agree that, in an officially bilingual province, it definitely makes good sense to encourage the business community to offer its services in the public's official language of choice. We should therefore start considering promoting bilingualism in the business community.

This is not a new concept, since Avantage Saint John Advantage (ASJA), a team of professionals from various segments of the Saint John economy, has been promoting the financial and cultural benefits of bilingualism in Saint John for a while now and offering a model for linguistic and economic co-operation.

Over the past few years, newspapers have published articles about the economic impact of Francophone minority communities in the province's major urban centres. Merchants from both linguistic communities in Saint John decided to capitalize on this economic reality by establishing an organization consisting of Anglophone and Francophone business people.

The Commissioner believes that ASJA deserves to be congratulated on its positive influence on the promotion of both official languages in the Greater Saint John area. In addition to reaching its goals, ASJA is helping to give bilingual Anglophones who have put so much

effort into learning a second language an opportunity to use it so as to preserve and even enhance it. The project is also helping to promote the advancement and equality of the two linguistic communities.

The idea of establishing a partnership between Dialogue NB, Avantage Saint John Advantage, and the Office of the Commissioner of Official Languages was put forward by the Commissioner in February 2006 with a view to turning the project into a province-wide initiative. To that end, the Commissioner proposes that communities follow the example of Avantage Saint John Advantage.

RAPPORT ANNUEL

2005-2006

BUREAU DU
COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Le logo du Bureau du commissaire aux langues officielles est une interprétation artistique de personnes rassemblées et représente les rapports entre les communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Il représente également les principes à l'origine du bureau. Ceux-ci se trouvent dans le préambule de la *Loi sur les langues officielles*.

2005 - 2006

Rapport annuel 2005-2006

Publié par :

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H8
Canada

Téléphone (ATS) : (506) 444-4229
Sans frais (ATS) : 1 888 651-6444
Télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

mars 2007

Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

CNB 4196

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 978-1-55396-853-5
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

L'hon. Eugene McGinlsy, c.r., président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
Édifice du centre
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Monsieur le président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1er avril 2005 au 31 mars 2006.

Veuillez agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES *7*

RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF *9*

SOMMAIRE *11*

CHAPITRE I
L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS *13*

L'affaire *Charlebois c. la ville de Saint John* 13

L'affaire *Paulin et la SAANB c. Canada (gendarmerie royale du Canada)* 13

La Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* fédérale 13

L'affaire *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence canadienne d'inspection des aliments)* 14

CHAPITRE II
DÉPÔT ET DISPOSITION DES PLAINTES *15*

La procédure de dépôt de plaintes 15

La procédure de disposition de plaintes 15

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO 15

Suivi des plaintes de l'année 2004-2005 16

Plaintes reçues entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005 . . . . . *16*

Suivi des plaintes de l'année 2005-2006 18

Plaintes reçues entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006 . . . . . *18*

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du bureau du commissaire aux langues officielles *20*

Plaintes résolues durant l'année *20*

Résultats de l'enquête sur le processus électoral *29*

Un bon coup *30*

Conclusion 31

CHAPITRE III
INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS *32*

Prestations de service de la Gendarmerie royale du Canada 32

Les municipalités concernées 33

Un cas particulier *33*

Langue de travail 34

CHAPITRE IV
PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS 35

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion 35
Éducation 35
Le français langue seconde 35
Politique 309. 38
Gestion. 38
Ressources humaines 38
Ressources financières 39
Quelques commentaires au sujet des programmes de FLS 39
Français de base 39
Immersion 40
Promotion du FLS 42
Soixante-dix (70) pour cent en 2013 42
Conclusion et suggestions 42
Les défis d'une communauté francophone. 44
Immigration et réalité linguistique 44
Programme de promotion. 46
Épinglettes. 46
Livret sur les droits linguistiques 46
Questionnaire pour les municipalités. 46
Sondage par téléphone. 46
Prix Dialogue NB 46
Bureau des conférenciers 46
Annonces dans les journaux 47
Annonces radiophoniques 47
Site Internet www.2tantmieux.ca 47
Festival littéraire Northrop Frye 47
Promotion active du commissaire 47

CHAPITRE V
PERSPECTIVES D'AVENIR 48

Intégration des ordres professionnels du Nouveau-Brunswick 48
Un bon coup : La promotion du bilinguisme et le monde des affaires 48

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Vous pourrez constater lors de la lecture de mon troisième rapport annuel que, durant l'exercice de 2005-2006, le bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a continué son travail acharné afin de bien remplir le mandat que lui confère la *Loi sur les langues officielles*. Mon équipe a poursuivi ses interventions auprès des institutions du gouvernement provincial pour assurer qu'elles maintiennent les efforts requis pour la progression continue vers l'égalité réelle dans la prestation de services et la communication avec le public dans les deux langues officielles.

Dans notre rapport annuel précédent, je suggérais que la progression continue vers cette égalité réelle ne pourra se réaliser sans un plan directeur. Ce message a été repris à maintes reprises dans nos interactions avec les différents intervenants, que ce soit lors d'échanges avec les institutions suite à la réception d'une plainte ou lors de discussions plus générales englobant les langues officielles.

Suite au dépôt du rapport annuel 2004-2005, j'avais reçu l'engagement du gouvernement qu'on étudierait le rapport et ses recommandations et qu'on y réagirait. En effet, le président du Comité des sous-ministres sur les langues officielles m'a fait part du fait qu'on avait demandé à son comité d'analyser le rapport et de définir les actions que le gouvernement devrait prendre pour y répondre. À mes yeux, c'était une bonne nouvelle, puisque je persiste à croire depuis le début de mon mandat que le Comité des sous-ministres sur les langues officielles doit être plus présent. Il doit être un leader en la matière au sein de la fonction publique et émettre un message clair venant du plus haut palier de la haute direction.

Malheureusement, au moment de mettre sous presse, mon bureau n'avait reçu aucune rétroaction officielle. Nous avons toutefois appris qu'un groupe de travail a été créé par le comité et qu'il est en train de procéder à cette analyse. Nous ne pouvons qu'espérer qu'il y aura bel et bien une réaction, qu'elle sera positive et qu'elle nous sera transmise avant la fin de l'exercice financier 2006-2007.

Il va de soi qu'un rapport annuel est un outil important pour un commissaire ou un ombudsman. Puisqu'on n'accorde aucun pouvoir exécutoire à ces postes, il est donc essentiel que le gouvernement réagisse lorsque des recommandations lui sont transmises dans un rapport annuel. De plus, si la réaction ne se fait pas avec célérité, on risque de diminuer de beaucoup l'impact que pourrait avoir ce rapport ainsi que les bénéfices qui pourraient en découler.

Je reconnais que les recommandations du dernier rapport annuel étaient exhaustives et que le gouvernement a besoin d'un certain temps pour y réagir. En toute justice, il est vrai qu'il y a eu peu de temps entre le dépôt du rapport annuel 2004-2005 et la fin de l'exercice financier 2005-2006. Alors, j'attends la réaction du gouvernement avec intérêt et compte faire rapport l'an prochain des actions qui auront été entreprises afin de donner suite à mes recommandations.

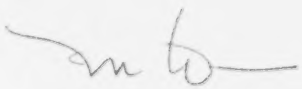
Ce rapport annuel donne notamment un aperçu complet des plaintes reçues et du travail qui en a découlé. Je me dois de souligner encore une fois la bonne coopération offerte par les institutions lors du traitement des plaintes. À quelques exceptions près, ces institutions répondent avec diligence et tentent d'apporter les correctives qui s'imposent pour pallier les manquements ou faiblesses que mon équipe leur signale. Cela dit, je reviens au message que l'on retrouve dans les rapports précédents et réitère que le gouvernement doit aller au-delà de bien réagir aux plaintes ; il doit choisir une approche proactive. Le gouvernement et

ses institutions doivent adopter des mesures positives pour assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles.

À l'automne 2005, le gouvernement fédéral a modifié sa *Loi sur les langues officielles* de façon à clarifier la Partie VII de cette loi. Depuis longtemps, plusieurs intervenants du milieu insistaient que la Partie VII imposait une responsabilité d'adopter des mesures positives pour favoriser le développement des communautés minoritaires et s'inquiétaient que le gouvernement fédéral n'était pas du même avis. La modification apportée exprime clairement que le gouvernement doit voir au développement des communautés par des mesures positives.

En quelque sorte, en modifiant sa *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral a repris ce qui existe déjà au Nouveau-Brunswick. En effet, la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles* du Nouveau-Brunswick dit clairement que le gouvernement provincial doit adopter des mesures positives pour voir au développement de ses communautés linguistiques.

La refonte et l'adoption de la « nouvelle » *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick en 2002 ainsi que les modifications apportées à la politique du gouvernement en matière de la langue de service sont deux mesures positives récentes qui contribuent à faire progresser les droits linguistiques et le développement des communautés. On doit se féliciter de ces grandes réalisations, mais on doit aussi reconnaître que ce sont des étapes et qu'il reste du chemin à parcourir et bien des mesures positives à adopter et à implanter.



Michel A. Carrier, c.r.

RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF

Difficile de croire que le bureau du commissaire aux langues officielles en est déjà à son troisième rapport annuel. Les trois années depuis la mise sur pied du commissariat ont été très fructueuses. En bref, le premier rapport annuel porte sur la description de la *Loi sur les langues officielles* et des responsabilités d'une part et des droits qui en découlent d'autre part.

Le rapport explique la structure du commissariat et son organisation, sa démarche dans le traitement des plaintes et les mesures prises pour régler ces cas. Dans son premier rapport, le commissaire invite le premier ministre et l'Assemblée législative à s'engager fermement à atteindre les objectifs de la *Loi sur les langues officielles*.

Le deuxième rapport annuel, quant à lui, démontre l'avancement vers l'égalité des deux langues officielles en citant les décisions des tribunaux qui ont eu un impact sur les droits linguistiques dans la province. Le rapport décrit aussi le travail accompli par le bureau pour répondre aux nombreuses plaintes concernant les élections municipales, scolaires et provinciales de 2003.

Le commissaire se questionne sur la décision du gouvernement provincial de décentraliser le financement de son programme de formation linguistique des employés au niveau de chaque ministère. Depuis cette décision, on a constaté une diminution considérable du nombre d'inscriptions à cette formation, ce qui inquiète le commissaire.

Le commissaire est encouragé par la bonne volonté et l'attitude positive des municipalités et des régies régionales de la santé, même si les défis sont de taille. À la lumière des progrès réalisés dans le domaine des droits linguistiques dans la province et des nouveaux défis résultant de ces changements très significatifs, le commissaire recommande la création d'un conseil d'aménagement linguistique qui traiterait de toponymie et d'aménagement linguistique dans la province.

Dans ce deuxième rapport annuel, le commissaire reconnaît les efforts que déploie le gouvernement pour se conformer à la LLO en élaborant une modification à la partie « langue de service » de sa Politique des langues officielles. Le commissaire croit toutefois que ce plan directeur est incomplet, puisqu'il ne couvre pas l'ensemble de la stratégie d'implantation de la LLO.

Une partie importante du rapport annuel est donc consacrée à la nécessité pour le gouvernement de mettre sur pied un plan directeur.

Ce plan directeur viserait, entre autres, la reddition de compte du gouvernement au public quant à l'implantation de la LLO et de ses directives et une plus grande autonomie des coordinateurs et coordinatrices des langues officielles de chaque institution.

Le commissaire est convaincu que de nouvelles lignes directrices quant à la langue de travail sont nécessaires pour la mise en œuvre de la section de la Politique des langues officielles relative à la langue de travail. Il recommande l'utilisation du français en milieu de travail chez les fonctionnaires francophones travaillant dans des régions bilingues ou majoritairement anglophones et l'utilisation du français chez les fonctionnaires anglophones bilingues afin qu'ils puissent se perfectionner davantage. Le commissaire privilégie aussi des programmes d'échanges afin que les employés puissent travailler dans une autre langue officielle que la leur pour une période de temps limitée. Le plan directeur viserait aussi à doter les fonctionnaires d'outils de rédaction tels des logiciels de traitement de texte, des dictionnaires, le clavier canadien multilingue normalisé et le Termium.

Le commissaire estime que la partie Compétences linguistiques fonctionnelles de la Politique des langues officielles nécessite des modifications afin d'y inclure la formation et le perfectionnement linguistique en langue première. Il recommande que le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi administre un programme d'évaluation du degré de bilinguisme des fonctionnaires pour fins de formation et de perfectionnement

et que le ministère des Ressources humaines instaure et finance un programme centralisé de formation et de perfectionnement linguistique destiné aux fonctionnaires bilingues des niveaux provincial et local.

Aux yeux du commissaire, un plan de bilinguisation de toutes les municipalités est nécessaire afin de déterminer leurs besoins et ainsi avoir accès à un programme de formation linguistique en vue de satisfaire aux exigences de la LLO.

Le commissaire croit finalement que la création d'un conseil d'aménagement linguistique dans les plus brefs délais est essentiel afin d'aviser le gouvernement en matière de toponymie et d'actualiser les principes sous-jacents aux dispositions de la LLO.

Une partie importante de l'année 2004-2005 a été consacrée à la promotion du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick. Le commissaire a adopté une attitude proactive et s'est donné comme mission de rejoindre les jeunes. Le bureau a mis sur pied un programme pour favoriser une attitude positive chez les jeunes face aux langues officielles.

Après trois ans d'existence, le Commissariat aux langues officielles continue à ajuster ses priorités selon les changements qui sont apportés par les différentes institutions et la progression des dossiers. Il poursuit son travail afin de répondre aux droits et exigences de la population du Nouveau-Brunswick face à sa réalité linguistique selon la collectivité dans laquelle elle vit.

Bien entendu, l'année 2005-2006 en est une remplie de divers projets de promotion, partie indispensable et vitale à l'avancement du bilinguisme au Nouveau-Brunswick, un mandat important du bureau du commissaire aux langues officielles.

SOMMAIRE

En plus d'être un rapport d'activité comme l'exige la *Loi sur les langues officielles,* ce troisième rapport annuel du bureau du commissaire aux langues officielles se veut un outil de promotion des langues officielles et un ouvrage de référence pour le grand public et les employés du gouvernement.

Le commissaire aux langues officielles continue à exercer son mandat en donnant l'heure juste sur l'importance des langues officielles au sein de l'appareil gouvernemental et de ses institutions. Notre bureau a oeuvré dans les dossiers linguistiques qui touchent le plus souvent les Néo-Brunswickois, que ce soit dans leur vie privée ou professionnelle. Les améliorations qu'ont apportées les institutions et les défis qu'elles ont rencontrés dans ce dossier sont aussi cités, puisqu'ils représentent un élément important dans le portrait linguistique du Nouveau-Brunswick.

Ces mesures contribuent au développement des deux communautés linguistiques et véhiculent le message important que le gouvernement veille au respect des principes de la *Loi sur les langues officielles.*

Afin de pouvoir comparer et vérifier l'évolution et l'avancement des langues officielles, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles rapporte les décisions des tribunaux qui ont été rendues au cours de l'année en question et qui ont eu un impact sur les droits linguistiques dans la province et au pays et sur l'interprétation de la *Loi sur les langues officielles* provinciale. Le rapport fait état des plaintes qui ont été reçues au cours de l'année financière et de leur suivi.

Durant l'année 2005-2006, le commissariat a traité 118 plaintes et 17 demandes de renseignements. Cinquante-huit plaintes étaient recevables, dont 42 déploraient le manque de service en français et 16 déploraient le manque de service en anglais. Cinquante plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la responsabilité du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens de la loi. Dix plaintes ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer, soit l'Ombudsman, la Commission des droits de la personne et autres. Comme au cours des années précédentes, les plaintes ciblaient l'offre active et le service en français. Nous avons inclus un sommaire des plaintes résolues durant l'année, histoire de donner un aperçu plus détaillé des plaintes qu'a reçues le bureau du commissaire.

L'enquête sur le processus électoral entamée par le commissariat et mentionnée dans le dernier rapport annuel était la première d'une telle envergure. Il a fallu un certain temps pour assurer de bien cerner tous les problèmes et défis. C'est pourquoi nous en résumons les grandes lignes.

Le chapitre sur la promotion y figure encore cette année, et en plus du programme de promotion entamé l'année précédente, le commissaire veut souligner différents domaines qu'il considère importants à la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province, tels que l'immigration et la réalité linguistique, la langue de travail et le français langue seconde.

L'impact que peut avoir l'immigration et la réalité linguistique sur les deux communautés linguistiques en fait un sujet qui prend de plus en plus d'importance au Nouveau-Brunswick.

Le volet de la langue de travail de la Politique des langues officielles continue à susciter l'intérêt du commissaire. On promet depuis un certain temps de modifier la politique en place, mais nous attendons toujours.

Le commissaire se penche sur la question du français langue seconde dans les écoles afin de cerner les défis et d'offrir certaines suggestions. Il continuera à étudier la situation et prévoit intervenir au besoin par le biais de rapports ou d'autres publications.

L'on touche à l'interaction entre le commissariat et différentes institutions, comme la GRC et quelques municipalités, afin qu'elles puissent respecter les obligations de la LLO et ainsi rencontrer les besoins des Néo-Brunswickois, peu importe où ils résident.

Le commissaire se penche aussi sur la question des responsabilités des ordres professionnels. Le terme « institution », tel que défini par la LLO, devrait-il inclure les ordres professionnels?

Le commissaire fait état des bons coups et des cas intéressants de quelques organismes et communautés qui, selon lui, méritent d'être mentionnés. En relevant les défis en matière de qualité de la langue et en oeuvrant pour les services dans les deux langues officielles, on contribue grandement à l'avancement du bilinguisme réel dans nos communautés et dans le monde des affaires.

CHAPITRE I

L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but de souligner les principales décisions des tribunaux ayant une incidence significative sur les droits linguistiques dans la province.

Durant l'année 2005-2006, un cas à la Cour suprême du Canada, deux cas à la Cour fédérale et la modification de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* fédérale ont eu des répercussions sur la province du Nouveau-Brunswick an matière des droits linguistiques.

L'affaire *Charlebois c. la Ville de Saint John* : En l'automne 2005, M. Charlebois poursuit la Ville de Saint John en justice parce qu'il s'oppose à la réception des plaidoiries en anglais seulement pour le motif que l'article 22 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick s'applique à la Ville de Saint John.

L'article 22 de la *Loi sur les langues officielles* se lit comme suit :

Dans une affaire civile dont est saisi un tribunal et à laquelle est partie Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou une institution, Sa Majesté ou l'institution utilise, pour les plaidoiries orales et écrites et pour les actes de procédure qui en découlent, la langue officielle choisie par la partie civile.

Avant de déclarer que la Ville de Saint John est tenue d'utiliser, pour les plaidoiries orales et écrites, la langue officielle choisie par M. Charlebois, l'on doit décider si le terme « institution » utilisé dans la LLO englobe les municipalités. La Cour suprême du Canada répond par la négative. L'article 22 de la LLO ne s'applique donc pas à la Ville de Saint John. Selon la décision de la cour, la Ville de Saint John ou toute autre municipalité a le droit d'utiliser la langue de son choix en ce qui a trait aux plaidoiries orales et écrites.

L'affaire *Paulin et la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick c. Canada (la Gendarmerie royale du Canada)* : En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB traduisent la GRC en justice, puisqu'un agent de la GRC a arrêté M^{me} Paulin pour excès de vitesse à Woodstock et ne lui a pas adressé la parole en français.

La Cour fédérale a dû se pencher sur les points en litige suivants : L'obligation de la GRC de se conformer aux obligations constitutionnelles particulières de la province du Nouveau-Brunswick telles qu'énoncées à l'article 16.1 et aux paragraphes 16(2) et 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* et l'obligation de la GRC d'offrir ses services dans les deux langues officielles sur l'ensemble du territoire desservi du détachement de Woodstock tel que le stipule l'alinéa 6(1)d) du Règlement.

Le 7 octobre 2005, la Cour fédérale conclut que, bien que la GRC soit une institution fédérale, lorsqu'elle agit en fonction des lois provinciales, elle doit être liée aux obligations particulières de cette province. La LLO du Nouveau-Brunswick stipule qu'il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix linguistique d'un membre du public.

Le 7 novembre 2005, la décision est portée en appel.

(Note de l'éditeur : Au moment de mettre sous presse, la Cour d'appel fédérale avait renversé la décision. Le prochain rapport annuel fera état de cette décision du tribunal.)

La Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* fédérale : En l'automne 2005, après plusieurs années et un parcours rempli d'embûches, la commissaire aux langues officielles fédérale réussit à faire modifier la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* du Canada concernant l'épanouissement et le développement des minorités linguistiques ainsi que la promotion de la reconnaissance et de l'usage des deux langues officielles partout au Canada.

Désormais, les institutions fédérales devront prendre les mesures positives pour respecter ces engagements. Le gouverneur en conseil peut fixer les modalités d'exécution des obligations stipulées dans l'article 41(1) de la LLO fédérale.

Selon la commissaire, depuis la modification claire de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, les tribunaux peuvent intervenir afin que le gouvernement joue un rôle proactif dans les collectivités en situation minoritaire au pays.

L'affaire *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence canadienne d'inspection des aliments)* : En octobre 1999, le Forum des maires de la Péninsule acadienne poursuivait l'Agence canadienne d'inspection des aliments devant les tribunaux en raison d'une réorganisation administrative au détriment des régions francophones du nord de la province. Quatre inspecteurs avaient été transférés du bureau de Shippagan au bureau de Shediac. La supervision du bureau d'inspection des aliments pour la Péninsule acadienne avait aussi été confiée à un gestionnaire unilingue anglophone du bureau de Blacks Harbour. Le forum soutenait que les décisions prises par l'agence avaient un impact sur le service au public et sur la capacité de l'agence de respecter le droit des employés du bureau de Shippagan de travailler en français.

En 2003, la Cour fédérale a jugé que l'agence avait transféré les postes sans tenir compte de ses obligations en vertu de la Partie IV (obligation d'offrir des services bilingues au public) et de la Partie VII de la LLO (consultation de la communauté minoritaire de langue officielle). La Cour fédérale a donc donné raison au plaignant sur tous les points en litige.

L'agence est allée en appel, et la Cour d'appel fédérale a plutôt opté pour une interprétation restrictive de la Partie VII et a renversé la décision de la Cour fédérale. Le Forum des maires de la Péninsule acadienne est revenu à la charge devant la Cour suprême du Canada. Cet appel a été retiré en raison de la modification, en 2005, de la Partie VII de la LLO fédérale.

CHAPITRE II
DÉPÔT ET DISPOSITION DE PLAINTES

La procédure de dépôt de plaintes

La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions gouvernementales à s'assurer qu'il y a une offre active de services dans les deux langues officielles et la prestation de ces services partout dans la province dans la langue de choix du public. Elle prévoit aussi la possibilité pour le public de déposer des plaintes lorsqu'il considère que ses droits linguistiques ne sont pas respectés en vertu de la LLO.

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire soit en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte. Il permet également de communiquer avec le bureau du commissaire pour aborder toute autre question concernant les langues officielles.

La procédure de disposition de plaintes

- Dépôt d'une plainte par la personne plaignante alléguant le non-respect de la LLO ;
- Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont déployés pour maintenir confidentielle l'identité de la personne plaignante ;
- Le commissaire peut refuser ou cesser d'instruire une plainte s'il juge qu'elle est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que l'objet de la plainte est sans fondement. S'il refuse d'enquêter ou de poursuivre l'enquête, il doit motiver cette décision auprès de la personne plaignante ;
- Le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter ;
- À la fin de son enquête, le commissaire transmet les résultats de cette enquête uniquement au premier ministre, à l'administrateur ou l'administratrice de l'institution concernée et à la personne plaignante. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou motif qui justifie ses recommandations ;
- Si la personne plaignante n'est pas satisfaite des conclusions du commissaire, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances ; et
- Rien dans la loi n'empêche le recours direct devant la Cour du Banc de la Reine plutôt que de faire appel à la procédure de dépôt de plaintes en vertu de la LLO. Cependant, une telle procédure encourt des coûts pour la personne qui l'initie.

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO

Le commissaire a le mandat de procéder à des enquêtes à la suite de plaintes reçues ou de sa propre initiative et de présenter des rapports et des recommandations visant le respect de cette loi quand il est d'avis qu'il y a un manquement présumé à la loi. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec autant de célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte et, le cas échéant, intervenir auprès des institutions concernées.

En tant qu'ombudsman des droits linguistiques, le commissaire se permet d'intervenir à titre informel auprès des institutions concernées afin qu'elles modifient certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit et à la lettre de la loi. Effectivement, lorsqu'une

plainte est non recevable mais identifie néanmoins un problème qui nuit à la qualité ou à la nature des services offerts, le commissaire intervient de façon informelle.

La procédure de disposition de plaintes constitue un moyen efficace d'identifier les domaines où il y a problème quant au respect de la loi et la possibilité d'intervenir en vue de corriger les lacunes. Cette forme de collaboration entre le commissaire et le public assure le respect de la LLO. Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Suivi des plaintes de l'année 2004-2005

Comme le traitement des plaintes n'est pas assujetti aux contraintes de dates de tombée des rapports annuels du commissaire, il est possible qu'on fasse état de certaines plaintes qui ne seront réglées qu'au cours de la prochaine année financière. Donc, d'année en année, les rapports annuels feront un suivi de certaines plaintes de l'année précédente.

Plaintes reçues entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005 qui n'ont pas été résolues durant cette période mais au cours du présent exercice financier, c'est-à-dire entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Communications	**39**	**7**	**46**
Plaintes recevables*	37	3	40
Plaintes non recevables (NJU)	2	2	4
Plaintes renvoyées (REF)**	0	0	0
Demandes de renseignements (INF)	0	2	2

***trois de ces plaintes ont été initiées par le commissaire**

****plaintes renvoyées soit : Ombudsman, Droits de la personne, Commissaire aux langues officielles (fédéral), autres**

Tableau 2

Plaintes recevables par catégorie principale

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables	**37**	**3**	**40**
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	21	0	21
Affichage	2	1	3
Communications téléphoniques	3	0	3
Site Internet	0	0	0
Documents écrits	6	1	7
Autres	5	1	6

Tableau 3

Plaintes recevables - Traitement

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables	37	3	40
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	31	3	34
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de déterminer s'il y aura enquête)	1	0	1
C. Dossiers fermés (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	5	0	5

Tableau 4

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

Institutions	Nbre de plaintes	Sous enquete	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Approvisionnement et Services	1	0	1	0	0	1
Bureau de la directrice générale des élections	13	0	13	0	0	13
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1	0	0	1	0
Éducation	1	0	1	0	0	1
Finances	1	0	0	1	0	1
Ressources naturelles	1	2	1	0	0	1
Santé*	7	0	5	0	2	5
Sécurité publique	2	1	1	1	0	2
Services familiaux et communautaires	2	0	1	0	1	1
Services Nouveau-Brunswick	2	0	2	0	0	2
Tourisme et Parcs	1	1	0	1	0	1
Transports	2	5	1	0	1	1
TOTAL	34	5	26	3	5	29

* six de ces plaintes visent les services de certaines régies régionales de la santé (Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé du Sud-Est, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la Santé Miramichi)

Suivi des plaintes de l'année 2005-2006

Plaintes reçues entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006 et de leur suivi.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Communications	**79**	**56**	**135**
Plaintes recevables*	42	16	58
Plaintes non recevables (NJU)	29	21	50
Plaintes renvoyées (REF)**	1	9	10
Demandes de renseignements (INF)	7	10	17

*** trois de ces plaintes ont été initiées par le Commissaire**

**** plaintes renvoyées soit : Ombudsman, Droits de la personne, Commissaire aux langues officielles (fédéral), autres**

Tableau 2

Plaintes recevables par catégorie principale

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables	**42**	**16**	**58**
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	6	3	9
Affichage	5	7	12
Communications téléphoniques	10	1	11
Site Internet	2	0	2
Documents écrits	15	5	20
Autres	4	0	4

Tableau 3

Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	**42**	**16**	**58**
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	28	11	39
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de déterminer s'il y aura enquête)	5	1	6
C. Dossiers fermés (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	9	4	13

Tableau 4

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquete	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1	0	0	1	0
Formation et Développement de l'emploi	1	1	0	0	1	0
Énergie Nouveau-Brunswick	2	2	0	0	2	0
Entreprises Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	1
Environnement et Gouvernements locaux*	5	3	2	0	3	2
Finances	1	0	1	0	0	1
Justice et Consommation	2	2	0	0	2	0
Ressources naturelles	2	0	2	0	0	2
Santé**	8	4	3	1	4	4
Sécurité publique	4	2	1	1	2	2
Services familiaux et communautaires	1	0	1	0	0	1
Tourisme et Parcs	8	8	0	0	8	0
Transports	3	0	3	0	0	3
TOTAL	39	23	14	2	23	16

*** une de ces plaintes vise le ministère de l'Environnement, une deuxième vise les services du ministère des Gouvernements locaux et les trois autres visent les services d'une municipalité en particulier (la ville de Miramichi)**

**** cinq de ces plaintes visent les services de certaines régies régionales de la santé (Régie de la santé du Restigouche, Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé Beauséjour, Régie de la santé Miramichi)**

Durant la période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, le bureau du commissaire a reçu 118 plaintes et 17 demandes de renseignements. Cinquante-huit plaintes (49,2 %) étaient recevables dont 42 (72,4 %) déplorant le manque de service en français et 16 (27,6 %) déplorant le manque de service en anglais. Cinquante plaintes (42,3 %) ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la responsabilité du commissaire et ne concernaient pas une institution au sens de la loi. Dix plaintes (8,5 %) ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer.

La majorité des plaintes déplorent le manque d'offre active de services en français, l'absence ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne ou par téléphone. Elles déplorent également que l'affichage en général et l'affichage routier ne sont pas toujours dans les deux langues officielles de la province. Certaines plaintes concernent les documents écrits, tels formulaires, contrats, facturation et documentation, qui sont rédigés en anglais seulement et distribués au public. Les autres plaintes identifient des lacunes au niveau des

communications de certaines villes avec leurs citoyens et au niveau des communications de certaines institutions avec le public, notamment les sondages et les communications téléphoniques. Ces plaintes visent surtout le peu d'usage du français comme langue de service.

L'on perçoit également des difficultés au niveau de certaines régies régionales de la santé situées dans des régions plutôt anglophones dans la province. Les plaintes révèlent que ces institutions, malgré leurs efforts, rencontrent encore des difficultés dans le domaine de l'offre active de services et particulièrement dans la prestation effective de services de qualité égale et dans les communications avec les patients et le public. Il semble aussi y avoir un certain manque de respect de la part de certains membres du personnel infirmier vis-à-vis des personnes qui demandent un service en français lors de l'accueil et du triage.

Les problèmes identifiés ne semblent pas dénoter de mauvaises intentions de la part des institutions concernées. Toutefois, ces problèmes ne pourront être rectifiés ou diminués que dans la mesure où ces institutions mettront en place les mesures nécessaires pour que leurs diverses équipes fonctionnelles puissent garantir en tout temps, l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, les employés de ces institutions devront être bien informés et sensibilisés au sujet des obligations de leurs employeurs respectifs quant aux exigences de la LLO et au sujet de leurs responsabilités personnelles à cet égard.

Le commissaire est convaincu de la nécessité pour le gouvernement d'adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* qui serait universellement applicable à toutes les institutions concernées et qui tiendrait compte de tous les aspects de la planification linguistique eu égard à ses responsabilités sous la LLO.

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du bureau du commissaire aux langues officielles

Le bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année financière 2005-2006 sont à peu près identiques à ceux des deux années précédentes. Le commissaire croit que la position des institutions et leur réaction face aux plaintes ont connu une amélioration et sont positives. On constate que les institutions sont prêtes à faire le nécessaire pour résoudre une situation qui est survenue dans leur établissement. Toutefois, si c'est bien le cas, on est en droit de se demander comment il se fait que l'on continue à recevoir des plaintes identiques.

Plaintes résolues durant l'année

Institution : Ministère des Ressources naturelles

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une déficience au niveau de l'information qui était rédigée en anglais seulement à l'endos des permis de pêche.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Ressources naturelles nous a indiqué qu'il a immédiatement pris les mesures nécessaires afin de corriger la situation en couvrant le texte anglais sur le reste des permis de pêche de la saison 2006.

Institution : Régie régionale de la santé Miramichi

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait s'être procuré un dépliant de la Régie régionale de la santé Miramichi annonçant des conférences pour les femmes. Ce dépliant était disponible en français ainsi que les formulaires d'inscription ; cependant, il était indiqué au bas des dépliants que ces conférences se dérouleraient en anglais seulement.

Mesure corrective de l'institution : La Régie régionale de la santé Miramichi nous a avisés qu'elle avait commis une erreur en n'offrant pas ses services dans les deux langues officielles. Elle nous a informés qu'à l'avenir, elle offrirait les sessions en français et en anglais ou elle fournirait un service d'interprétation simultanée pour les sessions qui seront offertes au public.

Institution : Ministère des Finances, Société des loteries de l'Atlantique

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une déficience au niveau des noms des billets de loteries ou des concours de la Société des loteries de l'Atlantique, qui étaient unilingues anglais. De plus, dans le jeu questionnaire « Cash Quiz », les noms des catégories, les questions et les réponses n'étaient qu'en anglais, même si toutes les instructions et règlements étaient rédigés dans les deux langues officielles.

Mesure corrective de l'institution : La Société des loteries de l'Atlantique nous a indiqué qu'elle comptait examiner les normes touchées par les questions soulevées dans la plainte afin d'étudier la possibilité de modifier ses billets du genre « Jeu de mots », de sorte à ce qu'ils contiennent des mots anglais, des mots français et des mots qui sont identiques en anglais et en français. On nous a également avisés que les différentes catégories dans la grille, de même que les questions et les indices imprimés au-dessus des numéros à gratter sur le billet « Questionnaire payant », paraîtraient en anglais et en français dès qu'on publierait une nouvelle version du billet. De plus, on nous a dit qu'à l'avenir, la Société des loteries de l'Atlantique s'assurerait, conformément à ses normes, que les éléments accessoires de leurs billets seraient, eux aussi, présentés dans les deux langues officielles.

Institution : Ministère des Transports

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait avoir composé le 1-800-561-4063, qui est un numéro du ministère des Transports pour s'informer des conditions routières dans toute la province. Ayant choisi l'option offrant le service en français du message enregistré, la plaignante s'est exprimée en français, mais le préposé à ce service n'était pas en mesure de lui répondre dans sa langue de choix.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Transports nous a informés qu'il a réitéré au fournisseur du service d'information la nécessité de satisfaire aux exigences du contrat en matière de bilinguisme, insistant sur le fait que toute autre situation de non-conformité à la prestation de services bilingues pourrait entraîner l'annulation du contrat. De plus, le ministère nous a indiqué qu'il informerait par écrit le fournisseur de ses préoccupations quant à cette situation et qu'il soulignerait une fois de plus son obligation d'offrir un service bilingue 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Institution : Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait avoir composé le 1-800-565-1633, qui est un numéro pour les urgences environnementales. Bien qu'elle ait initialement pu communiquer avec ses interlocuteurs en français, il en a été autrement lorsque l'employé de garde du ministère durant cette fin de semaine en particulier lui a téléphoné pour faire suite à son appel. L'employé du ministère n'était pas en mesure de communiquer avec elle en français et, après l'avoir informée qu'il était le seul employé du ministère en service pour toute la province, la plaignante n'a eu d'autre choix que de procéder en anglais.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux nous a informés que les inspecteurs de garde qui reçoivent un avis par l'entremise de la Garde côtière canadienne et du Centre provincial de communication mobile doivent déterminer la langue de choix qui a été utilisée par le plaignant lors du premier contact avec la Garde côtière canadienne. Lorsqu'une situation d'urgence exige qu'on rappelle le plaignant et que la langue du premier contact est le français, ou qu'on demande de recevoir le service en français, il faut communiquer avec un inspecteur bilingue de la région touchée pour communiquer avec le plaignant. Dans les situations non urgentes où on demande de recevoir le service en français, il n'est pas nécessaire de rappeler le plaignant. Ces incidents devraient être soumis à un inspecteur régional bilingue durant le jour ouvrable suivant prévu. Le ministère nous a avisés que les inspecteurs de garde unilingues recevraient la formation requise pour pouvoir transmettre les demandes de renvoi simples en français.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait que le ministère de la Sécurité publique n'avait pas en place un système qui donnait l'égalité de services dans la langue de choix puisqu'elle a dû attendre 65 jours avant de recevoir une réponse à une lettre qu'elle lui avait fait parvenir. Sa réponse aurait été mise en attente pour être traduite.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a avisés que des mesures ont été prises pour corriger l'omission dans le processus de circulation interne de la correspondance afin d'éviter que ce genre de situation se reproduise.

Institution : Ministère des Services familiaux et communautaires

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait que, lorsqu'elle a communiqué avec le service de post-adoption, au ministère des Services familiaux et communautaires, en composant le (506) 444-4495, la personne qui lui a répondu ne pouvait pas la servir en français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Services familiaux et communautaires nous a avisés que, lorsque la travailleuse sociale bilingue est absente pendant un certain temps, le personnel au service de post-adoption devrait demander au personnel de soutien administratif bilingue d'offrir une assistance d'interprétation en français, avec l'aide de la superviseure bilingue, dans des situations particulières ou jugées urgentes. Si l'un ou l'autre des deux employés bilingues de l'équipe est absent pendant une période prolongée, l'équipe devra veiller à ce que les deux rôles soient remplacés. De plus, un rappel sera distribué au personnel de soutien administratif bilingue soulignant sa responsabilité d'assurer l'offre active à tous les clients du ministère.

Institution : Ministère des Entreprises Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait un manque d'offre active de service lorsqu'il a composé le numéro (506) 869-6361, qui est le numéro de téléphone du bureau régional d'Entreprises Nouveau-Brunswick, à Moncton, direction du développement des entreprises. L'employée ne pouvant s'exprimer dans la langue de choix du plaignant, la conversation s'est donc déroulée en anglais. Le plaignant a tout de même demandé de recevoir ses services en français, ce à quoi cette même employée lui aurait répondu qu'elle essaierait de trouver quelqu'un pouvant le rappeler en français, mais qu'elle ne pouvait pas le lui garantir. Par la suite, un employé du bureau de Fredericton a rappelé le plaignant en français, mais, puisque celui-ci était déjà au téléphone, il vérifia auprès de l'employé s'il était possible que ce dernier le rappelle en après-midi. L'employé lui a répondu qu'il serait absent du bureau en après-midi et qu'il ne pouvait pas lui garantir la disponibilité du service en français durant son absence.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Entreprises Nouveau-Brunswick se disait déçu de la tournure des évènements, compte tenu que trois personnes sur quatre assignées à la section du Développement des entreprises du bureau de Moncton sont bilingues. De plus, le service bilingue est disponible au bureau chef de Fredericton afin d'appuyer les régions dans la prestation des services dans les deux langues officielles. Le ministère nous a avisés qu'un tel problème relevait du service à la clientèle et qu'il se chargerait d'en informer les personnes appropriées afin de remédier à la situation.

Institution : Ministère de la Santé et du Mieux-être, Bureau régional de la santé publique de Moncton

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait s'être rendue au bureau régional de la santé publique à Moncton et avoir été accueillie en anglais seulement par le commissionnaire. De plus, ce dernier étant unilingue anglophone, il n'a pu la servir dans sa langue de choix, soit le français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de la Santé et du Mieux-être nous a répondu après avoir consulté le ministère de l'Approvisionnement et des Services, dont

relève l'embauche des commissionnaires, ainsi que le bureau régional de la santé publique de Moncton. On nous a avisés qu'afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise, les commissionnaires anglophones ont été avisés qu'ils doivent dire « Un moment, s'il vous plaît » lorsque le client s'adresse à eux en français, et le diriger vers les réceptionnistes bilingues de la santé publique et de la santé mentale.

La loi sur les langues officielles nous oblige d'envoyer nos rapports d'enquête au premier ministre. Ce dernier a cru bon, suite à cette plainte, d'envoyer une note de service à tous les ministres et sous-ministres concernant les obligations et responsabilités des agents de sécurité dans les immeubles du gouvernement. Il leur a fait part de la suggestion du commissaire à ce que les contrats signés entre les ministères et les services de sécurité dans les immeubles renferment une clause précisant clairement les responsabilités et obligations d'assurer les services dans les deux langues officielles conformément à la loi.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait avoir reçu la visite d'un inspecteur du ministère de la Sécurité publique qui venait faire l'inspection de l'ascenseur de son édifice à condominium. Le plaignant alléguait que ce dernier n'avait pas pu s'adresser à lui en français lors de cette visite et qu'il lui a subséquemment soumis un rapport d'inspection en anglais seulement. Le plaignant a toutefois reçu une traduction dudit rapport en français plus tard.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a avisés qu'il augmenterait le nombre d'employés bilingues pour répondre à la demande. On a aussi appris que les instructions écrites qui sont données au client à la suite de la vérification sont choisies par l'inspecteur à partir d'une liste existante qui est produite électroniquement en anglais ou en français. Cette liste n'avait pas été traduite au moment de l'inspection en question. Cependant, on nous a indiqué qu'elle est maintenant disponible dans les deux langues officielles.

Institution : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Hôpital régional de Saint-Jean

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait que l'accueil au téléphone à la réception de l'Hôpital régional de Saint-Jean avait été fait de façon bilingue, c'est-à-dire que l'employée avait fait, comme il se doit, l'offre active de services dans les deux langues officielles. Cependant, aussitôt que la plaignante s'est exprimée en français, l'employée lui aurait répondu qu'elle ne parlait pas français et n'aurait pas fait les démarches pour que la plaignante soit transférée à quelqu'un qui aurait pu la servir en français.

Mesure corrective de l'institution : En plus de nous avoir indiqué qu'elle avait complété sa phase initiale de l'évaluation des compétences langagières auprès de ses employés, la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique nous a fait part de son plan d'action afin de rencontrer les obligations en vertu de la LLO dans la livraison des services de la part de la direction des standardistes.

- Une réunion a eu lieu entre la conseillère en ressources humaines et le gestionnaire en région de la télécommunication et surveillant des standardistes, pour réviser la procédure et l'importance de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Ceci a été complété le 13 juillet 2005.
- La procédure de l'offre active a été affichée dans le lieu de travail des standardistes à l'Hôpital régional de Saint-Jean. Ce volet a aussi été complété le 13 juillet 2005.
- Une note de service expliquant l'offre active de services et les obligations de la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique afin de respecter la *Loi sur les langues officielles* a été envoyée à tous les employés de la direction des standardistes. Les employés ont dû signer un formulaire confirmant qu'ils avaient reçu et bien compris le contenu de la note de service. Ceci a aussi été complété le 13 juillet 2005.

- Deux postes vacants de la direction des standardistes seront comblés par des candidats bilingues (un poste de support administratif niveau 2 à temps partiel ainsi qu'un poste de surveillant des standardistes à temps plein).
- Un des employés bilingue a passé une évaluation de ses compétences orales en français administrée par le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi, Service des langues secondes. Deux autres employés de la direction des standardistes passeront ces évaluations avant le 1er septembre 2005.

Institution : Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait avoir composé un numéro du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux et avoir reçu une offre active de la part de la réceptionniste qui l'a accueilli par ces propos : « Environment and Local Government, bonjour ». Par la suite, il a donc poursuivi en français, la langue officielle de son choix, mais la réceptionniste qui s'est avérée être unilingue anglophone a dû lui demander, en anglais, s'il désirait être servi en français. Ayant répondu par l'affirmative, son appel a été transféré à une personne en mesure de le servir en français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de l'Environnement et des Gouvernement locaux nous a avisés de la révision des lignes directrices sur « l'offre active » avec le membre du personnel concerné. Il a insisté sur le besoin de respecter rigoureusement la politique en répondant : « Un moment, s'il vous plaît » et en acheminant l'appel immédiatement vers une personne qui peut offrir le service en français.

Institution : Régie régionale de la santé du Sud-Est, Moncton Hospital

Résumé de la plainte : Le plaignant alléguait avoir été témoin à plusieurs reprises, entre 15 h 30 et 7 h 30, de l'incapacité du personnel infirmier du service des neurosciences 4100 à communiquer avec les patients dans la langue de leur choix, en l'occurrence le français.

Mesure corrective de l'institution : La Régie régionale de la santé du Sud-Est a mentionné que son enquête a révélé que les observations faites relativement aux intervalles dans les horaires sont plausibles. L'institution a cependant ajouté que le service des neurosciences 4100 dispose de la capacité d'offrir les services dans les deux langues officielles et qu'elle peut aussi, en cas de besoin, avoir recours aux services d'employés désignés bilingues œuvrant dans d'autres services de soins de l'hôpital. L'institution a de plus suggéré que l'absence occasionnelle de services bilingues résultait principalement d'une pénurie de personnel infirmier qualifié bilingue pour combler les vacances. La régie a ajouté que ce problème ne se limitait pas à la région, mais que de telles pénuries s'observaient également tant à l'échelle nationale qu'internationale. La réponse mentionnait aussi qu'en dépit qu'il soit difficile d'être plus précis en raison de la nature anonyme de la plainte, l'institution se servirait de cette occasion pour améliorer les services à l'hôpital.

Institution : Régie régionale de la santé Miramichi, Hôpital régional de Miramichi

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait s'être présenté à l'Hôpital régional de Miramichi pour une prise de sang, mais que son numéro de triage a été appelé en anglais seulement. Le plaignant s'est alors dirigé vers le poste de réception où il s'est identifié et a donné la raison de sa visite en français à l'employée anglophone. La préposée à la réception lui a alors demandé, en anglais, sa date de naissance, et le plaignant lui a répondu en français. L'employée aurait semblé embêtée et lui aurait alors demandé s'il voulait obtenir le service en français, ce à quoi il a répondu « oui ». Le plaignant a alors attendu trois ou quatre minutes avant que l'employée bilingue revienne et lui fournisse le service en français. Lorsque le plaignant s'est présenté pour sa prise de sang, l'infirmière était unilingue anglophone. Après s'être aperçue que le client était francophone, l'infirmière s'est empressée d'aller chercher une infirmière pouvant le servir en français.

Mesure corrective de l'institution : La Régie régionale de la santé Miramichi nous a indiqué que la superviseure du service d'admission a rencontré tous ses employés, tant individuellement qu'en groupe, pour leur rappeler l'importance et l'obligation de servir les patients/clients dans la langue de leur choix. De plus, la superviseure a réitéré à tous les employés que, lorsqu'un client entame une conversation, ils doivent toujours répondre dans la langue de choix du client.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution s'assure que les équipes de travail comportent, en tout temps, suffisamment de personnel bilingue pour satisfaire à la demande dans l'une ou l'autre des langues officielles et que ces employés soient facilement identifiables ;
- Que l'institution se dote de moyens efficaces pour faire l'identification de la langue officielle choisie par le patient afin que chaque secteur de soins soit au courant de ce choix et puisse y donner suite sans que le patient ait à le reformuler;
- Que l'institution fasse des rappels périodiques à ses employés quant à leurs obligations et que la direction de la Régie régionale de la santé Miramichi affiche sa politique en la matière aux endroits stratégiques et qu'elle distribue périodiquement de la documentation appropriée et susceptible de rehausser le niveau de sensibilisation des employés en regard à la *Loi sur les langues officielles* ; et
- Que l'institution adopte une approche proactive dans l'élaboration de la formation de ses employés en rapport à la *Loi sur les langues officielles* et que cette formation soit autant ciblée sur les obligations et sur les droits spécifiques conférés par la loi que sur les effets insidieux que toute défaillance à cet égard pourrait avoir sur le bien-être des patients.

Institution : Ministère des Ressources naturelles

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait que, lorsqu'il chassait dans le comté de Northumberland, il a été approché et interpellé en anglais seulement par une agente de conservation, employée du ministère des Ressources naturelles. L'agente ne l'a pas informé qu'il avait le choix de procéder dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le plaignant a expliqué que, puisqu'il avait de la difficulté à s'exprimer en anglais, son frère qui, semble-t-il, pouvait se débrouiller un tant soit peu en anglais, a dû agir comme interprète afin que le plaignant comprenne ce qui lui arrivait (arrestation, saisie de fusil, requête pour l'obtention de l'étui à carabine et plus). Lorsque le moment est venu de recevoir l'avertissement prévu selon la charte, l'agente lui aurait demandé s'il voulait recevoir ledit avertissement en français ou en anglais. Ayant opté pour la langue française, on a alors mis le plaignant en communication, par le biais de la radio du véhicule des agents, avec un agent francophone du bureau des Ressources naturelles, du Village Saint-Laurent. Suite à la conversation entre le plaignant et l'agent francophone, l'agente a tout simplement remis sa carte d'affaires au plaignant et a quitté les lieux.

Quelque temps après l'incident, le plaignant a reçu à son domicile la visite d'un agent de conservation qui lui a remis en main propre une sommation l'enjoignant de comparaître devant la Cour provinciale de Doaktown le 5 janvier 2005. Le plaignant s'est rendu à la Cour provinciale de Doaktown à la date prescrite. Peu de temps après son arrivée à la cour, on l'a avisé que, puisque l'on ne pouvait le servir en français, on reporterait sa comparution au 20 janvier à la Cour provinciale de Miramichi. Le plaignant nous a avisés que l'avocat de service n'a pu le servir en français et que le procureur de la Couronne n'a pu lui exprimer que quelques mots en français. Le plaignant a ajouté qu'un agent de la GRC qui se trouvait sur place a servi d'interprète et lui a fait comprendre que la cause serait transférée à la Cour provinciale de Miramichi.

Le plaignant est ensuite retourné chez lui. Il nous a avisés que le voyage aller-retour lui a pris environ cinq heures. Le plaignant s'est présenté à la Cour provinciale de Miramichi le

20 janvier 2005, tel qu'on le lui avait demandé et il a pu, à ce moment-là, procéder dans la langue officielle de son choix, c'est-à-dire en français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Ressources naturelles nous a avisés que les agents de conservation doivent communiquer avec un agent bilingue et que, si un agent de conservation bilingue n'est pas disponible, qu'ils communiquent avec la GRC lorsqu'une personne désire recevoir son service en français. Le processus d'enquête et d'inculpation ne comprend aucun critère pour déterminer la langue dans laquelle les clients doivent être servis, le processus d'enquête et d'inculpation sera donc révisé en conséquence. Le ministère travaille aussi à la mise en œuvre d'un système de contravention selon lequel la « langue de choix » serait clairement indiquée sur la contravention. Une fois le processus d'enquête et d'inculpation modifié, ces inconvénients seront résolus, et les personnes inculpées seront dirigées vers le bon tribunal dès le début.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution développe un programme de formation et de sensibilisation en matière d'offre active et que cette formation soit livrée à tout son personnel. Que l'institution se préoccupe de façon particulière de l'efficacité des séances de formation et de sensibilisation, qu'elle se dote d'outils pour mesurer de façon ponctuelle l'impact que ces mesures ont sur les employés et qu'elle les modifie et les répète au besoin pour s'assurer que le message soit reçu et compris de tous ;
- Que l'institution entreprenne immédiatement les démarches lui permettant d'analyser le protocole actuel à la lumière du présent rapport et qu'elle le modifie afin d'assurer qu'il rencontre l'obligation d'offrir un service égal dans les deux langues officielles ; et
- Que l'institution amorce immédiatement une révision des profils linguistiques des équipes en question et de toute autre équipe qui pourrait se trouver dans une situation semblable et qu'elle les modifie au besoin afin de pouvoir répondre aux exigences de la *LLO* et surtout en ce qui a trait à l'obligation de livrer des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Institution : Services Nouveau-Brunswick, Bureau régional de Perth-Andover

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait un manque de service en français de la part de Services Nouveau-Brunswick au bureau d'enregistrement de Perth-Andover. Selon le plaignant, le personnel en poste au moment du dépôt de sa plainte n'a pas été en mesure d'offrir les services en français aux avocats de son association. Ces derniers se sentaient contraints à communiquer en anglais avec ce bureau pour se faire comprendre et obtenir les services requis. Le plaignant alléguait en plus que cette situation prévalait aussi avec le public francophone de la région servie par ce bureau lorsqu'il faisait des demandes au comptoir.

Mesures correctives de l'institution : Services Nouveau-Brunswick nous a informés qu'il a procédé au recrutement et à l'embauche d'une personne bilingue au centre de Perth-Andover. Cet employé est entré en fonction au bureau d'enregistrement le 19 juin 2005.

Institution : Ministère de la Justice, bureaux du greffier et du shérif de Moncton, Bureau du registraire de la Cour d'appel de Fredericton et de la Cour du Banc de la Reine de Fredericton

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une déficience générale au niveau de la prestation de services en français aux bureaux du greffier et du shérif de Moncton ainsi qu'au bureau du registraire de la Cour d'appel et de la Cour du Banc de la Reine de Fredericton.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère de la Justice nous a avisés que le gestionnaire du bureau du greffier à Moncton a convoqué une réunion avec le personnel pour assurer que l'offre active d'un service bilingue est toujours faite pour déterminer le choix de service du client et l'assurance de service dans la langue choisie. En ce qui concerne le

service de sécurité à la Cour du Banc de la Reine et à la Cour provinciale, le ministère nous a informés que, selon la demande pour le service bilingue dans les cours, un officier bilingue est habituellement disponible pour offrir le service dans les deux langues officielles. Si un officier n'est pas en mesure de rendre ce service dans la langue choisie, une autre personne pourrait certainement lui rendre service dans un bref délai. Le ministère nous a également informés qu'un concours a été ouvert pour recruter des officiers de Justice pour la région de Moncton et il prévoyait embaucher des personnes bilingues sous peu (8 février 2005). Pour ce qui est du bureau du registraire, le ministère nous a avisés que, depuis le mois de novembre 2004, l'équipe a été rétablie et elle comprend maintenant trois personnes bilingues qui peuvent offrir le service aux clients.

Institution : Ministère de la Sécurité publique, Centre correctionnel régional de Saint John

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait n'avoir pu bénéficier de services en français lors de son arrestation par la police dans la région de Miramichi. Bien qu'ayant pu s'exprimer dans la langue de son choix lors de sa comparution en Cour provinciale, la plaignante a déploré la quasi-absence de services en français durant la période de son incarcération, alléguant que le seul gardien francophone en mesure de la servir en français était, en réalité, affecté à l'unité des hommes. En l'absence de ce gardien (due aux différents quarts de travail), le Centre correctionnel régional de Saint John a, selon la plaignante, failli à ses obligations de la servir dans la langue de son choix.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a indiqué qu'il avait établi un profil linguistique en collaboration avec le Bureau des ressources humaines en s'assurant qu'il répondait à ses besoins en matière de prestation de services. En plus des six postes désignés « bilingues », le centre compte d'autres employées bilingues, comme la gestionnaire des programmes et une infirmière qui a été embauchée et qui peut aider à offrir des services dans les deux langues officielles. De plus, le ministère nous a informés qu'il est possible de communiquer par téléphone avec des membres du personnel bilingues des autres centres correctionnels, comme le Centre de détention de Moncton et le centre correctionnel régional du Madawaska.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution considère ses obligations en matière de langues officielles dans la composition de chaque équipe de travail pour assurer que les services sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps ;
- Que l'institution se dote d'un moyen efficace d'identifier ses employés capables de servir les clients dans les deux langues officielles ; et
- Que l'institution s'engage à offrir régulièrement la formation aux employés des secteurs qui transigent quotidiennement avec les contrevenants et qu'elle se dote d'outils pour évaluer, de façon ponctuelle, l'impact de ces mesures afin de souligner l'importance :

  1- de respecter le choix de langue manifesté lors d'une incarcération et que ce respect se transpose automatiquement à tous les autres paliers des services correctionnels sans que les contrevenants aient à reformuler ce choix en cours de route ;

  2- d'adopter une attitude qui exsude le respect de la notion d'égalité des deux communautés linguistiques ainsi que des autres principes qui sous-tendent tant la *Loi sur les langues officielles* que la *Charte canadienne des droits et libertés* ; et

  3- d'être vigilant quant aux effets insidieux et néfastes qu'un comportement irrévérencieux des employés face à une demande de services dans une langue officielle autre que la leur pourrait avoir sur l'atteinte des objectifs visés par la *LLO*.

Suite à notre rapport d'enquête, le ministère de la Sécurité publique a cru bon de prendre des mesures correctives supplémentaires en tenant compte de nos recommandations : Le nombre minimal d'agents et d'agentes des services correctionnels bilingues a été augmenté. Les

horaires de travail ont été établis de sorte que deux agentes ou agents bilingues sont en poste pendant chaque quart de travail. Tous les agents devront connaître la langue de service choisie par le client ou la cliente lors de son admission au centre correctionnel et veiller à ce que le service soit offert dans la langue choisie, à moins d'un avis contraire du client ou de la cliente. Des affiches ont été placées dans toutes les unités afin de rappeler que les services sont offerts en français comme en anglais. De plus, les responsabilités du personnel prévues par la LLO font dorénavant partie de l'orientation offerte à tous les nouveaux agents et à toutes les nouvelles agentes des services correctionnels du Centre correctionnel régional de Saint John. Les membres actuels du personnel ont reçu une formation afin de leur rappeler ces responsabilités.

Institution : Régie régionale de la santé Sud-Est, Moncton Hospital

Sommaire de la plainte : La plaignante, unilingue francophone, alléguait ne pas avoir pu bénéficier de services en français de la part du personnel lors de son hospitalisation au Moncton Hospital. La plaignante a également souligné l'attitude irrévérencieuse affichée par une préposée unilingue anglophone. Selon la plaignante, une telle situation n'aurait pas dû se produire, étant donné que sa sœur avait communiqué avec l'institution bien avant son hospitalisation pour les aviser du fait qu'elle était unilingue francophone et souhaitait donc se faire servir en français. Ce ne serait qu'après une autre intervention de la sœur de la plaignante auprès de l'institution que du personnel de soins bilingue a été mis la disposition de la plaignante.

Après avoir obtenu son congé de l'hôpital, la sœur de la plaignante est intervenue une fois de plus auprès de l'institution pour que la patiente francophone qui partageait la chambre de la plaignante puisse continuer de recevoir des soins dans sa langue (ceux-ci ayant été interrompus après le départ de la plaignante). L'institution aurait obtempéré sur le champ. La plaignante a trouvé étrange que la responsable de la direction lui ait répondu : « Mais pourquoi ne demandent-elles pas ce qu'elles veulent? », compte tenu de la prédominance linguistique à cet hôpital et que ces deux personnes étaient unilingues francophones.

Mesures correctives de l'institution : La Régie régionale de la santé Sud-Est nous a indiqué qu'elle déploie des efforts manifestes pour atteindre la conformité avec les obligations de la *Loi sur les langues officielles*, notamment en développant des mesures d'identification de la langue officielle choisie par le patient et l'élaboration des requis linguistiques au sein des unités/équipes de travail.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution s'assure que les équipes de travail comportent, en tout temps, suffisamment de personnel bilingue pour satisfaire à la demande dans l'une ou l'autre des langues officielles et que ces employés soient facilement identifiables ;
- Que l'institution se dote de moyens efficaces pour faire l'identification de la langue officielle choisie par le patient afin que chaque secteur de soins soit au courant de ce choix et puisse y donner suite sans que le patient ait à le reformuler lors de son hospitalisation ; que l'institution avise le commissaire aux langues officielles lorsque ces mesures seront finalisées ;
- Que l'institution fasse des rappels périodiques à ses employés quant à leurs obligations et que la direction de la RRSSE affiche sa politique en la matière aux endroits stratégiques et qu'elle distribue périodiquement la documentation appropriée et susceptible de rehausser le niveau de sensibilisation des employés en regard à *la Loi sur les langues officielles* ; et
- Que l'institution adopte une approche proactive dans l'élaboration de la formation de ses employés en rapport à la *Loi sur les langues officielles* et que cette formation soit autant ciblée sur les obligations et sur les droits spécifiques conférés par la loi que sur les effets insidieux que toute défaillance à cet égard pourrait avoir sur le bien-être psychologique et émotif des patients qui verraient ces droits bafoués.

Institution : Régie Santé de la Vallée, Hôpital Dr. Everett Chalmers

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une absence d'offre active et de prestation de service en français de la part d'une infirmière au comptoir de triages à l'hôpital Chalmers, de Fredericton. De plus, le plaignant déplorait l'attitude et les mots utilisés « You can parlez-vous » de la part d'une infirmière s'adressant à une autre employée à son sujet.

Mesures correctives de l'institution : En réponse aux allégations du plaignant, la Régie Santé de la Vallée nous a dit regretter sincèrement les ennuis qu'il aurait subis. Par ailleurs, elle nous a informés que, par le passé, des séances de formation sur l'offre active ont été offertes au personnel des services d'urgence et que la régie avait l'intention de continuer d'offrir de telles séances de formation à l'avenir. Elle nous a également avisés qu'elle offrirait des séances de formation ayant pour but de sensibiliser le personnel quant aux effets que peuvent provoquer des comportements tels qu'allégués par le plaignant.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que la formation soit répétée régulièrement pour tous les secteurs et surtout offerts aux employés des secteurs qui transigent quotidiennement avec le public ;
- Que l'institution réserve une place de choix dans toute séance de formation afin de souligner l'importance que peut avoir le comportement des employés lors de la prestation de services dans la langue de choix et quant aux effets pervers que peut avoir une attitude impertinente ou irrespectueuse envers la personne qui ne fait que se prévaloir de ses droits ; et
- Que l'institution se préoccupe de façon particulière de l'efficacité des séances de formation et de sensibilisation, qu'elle se dote d'outils pour mesurer de façon ponctuelle l'impact que ces mesures ont sur les employés et qu'elle les modifie au besoin pour s'assurer que le message est reçu et compris de tous.

Résultats de l'enquête sur le processus électoral

En juin 2003, le bureau du commissaire aux langues officielles a amorcé une enquête sur le processus électoral, suite à plusieurs plaintes concernant l'accès aux services dans la langue de son choix.

Dans le résultat de son enquête publiée en décembre 2003, le commissaire concluait que les droits linguistiques de la population du Nouveau-Brunswick n'étaient pas respectés dans plusieurs secteurs du processus électoral, tel que stipulé dans la LLO. Entre autres, l'offre active, les critères de sélection du personnel électoral, la sélection des agents d'élection là où il y a un manque de personnel compétent dans la langue visée, les communications avec les bureaux des directeurs de scrutin, les listes de membres potentiels pour le personnel électoral et l'obligation de publier dans les deux langues officielles.

Treize recommandations ont été soumises par le commissaire. Ce rapport intérimaire demandait à l'institution de réagir aux recommandations. Puisque que l'institution, à ce moment-là, devait préparer les élections triennales (municipales, scolaires et des régies de la santé), prévues pour mai 2004, un sursis lui a été accordé pour offrir une rétroaction. En mai 2004, suite aux élections triennales (municipales, scolaires et des régies de la santé), la directrice générale des élections a envoyé sa réponse au bureau du commissaire. Cette réponse ainsi que les échanges avec l'institution semblaient démontrer que l'institution comprenait mal les détails ou les obligations de la LLO et les droits des communautés de langue officielle au Nouveau-Brunswick.

Suite à ces élections triennales, le bureau du commissaire a reçu des plaintes additionnelles dont la plupart visaient des manquements ou carences similaires à ceux exprimés dans les plaintes suite aux élections provinciales de 2003. Il a donc été décidé d'amalgamer l'étude de ces plaintes au processus déjà en cours.

Dans ce dossier, le commissaire a su utiliser pleinement les outils à sa disposition, à titre d'ombudsman, pour inciter l'institution à apporter des solutions viables et acceptables en vue de corriger une série de faiblesses notées par le public. Après plusieurs échanges, le bureau du commissaire a noté un changement dans l'attitude du personnel du bureau de la directrice générale des élections et une plus grande compréhension de ses responsabilités linguistiques face à l'électorat.

Le commissaire a transmis son rapport final sur le bilinguisme au sein du processus électoral. Ce rapport reprend les recommandations qui avaient été transmises à l'institution dans le rapport préliminaire. Tout en reconnaissant le progrès de la part de l'institution, le commissaire constate qu'il reste encore du travail à accomplir si l'institution veut éventuellement arriver à respecter ses engagements sur toute la ligne et donner suite aux recommandations du commissaire. Les prochaines élections devraient démontrer clairement ces améliorations.

(Note de l'éditeur : Au moment de mettre sous presse, le bureau du commissaire avait reçu plusieurs plaintes du même genre suite aux élections provinciales du mois de septembre 2006. Une autre enquête est en cours.)

Un bon coup

En mai 2005, un article de journal dans le *Times & Transcript*, « Education bills' translation causes concern », portait sur le fait que le texte de la version française du projet de loi 33 intitulé *Loi sur les étudiants en santé*, déposé par l'opposition officielle, comprenait plusieurs erreurs grammaticales et de syntaxe.

Le bureau du commissaire s'est penché sur la question à savoir si elle relevait de ses responsabilités tel que stipulé dans la LLO. Nous avons communiqué avec la greffière de l'Assemblée législative ainsi qu'avec le chef de l'opposition pour prendre une position éclairée quant à notre implication dans ce dossier.

La greffière nous a donné tous les détails entourant la régie interne de l'Assemblée législative, la responsabilité du Comité d'administration de l'Assemblée législative (CAAL) qui, conformément au paragraphe 104(2) du Règlement de l'Assemblée, est chargé de toute question afférente à l'Assemblée législative et aux députés, incluant le financement du Bureau de l'opposition officielle et de la façon dont celui-ci administre son budget en fonction de ses priorités. Elle soutient qu'il incombe à chaque bureau de caucus de faire appel à des personnes qualifiées du secteur privé pour l'élaboration de ses projets de loi.

Dans une lettre envoyée aux trois chefs de parti ainsi qu'aux parties concernées, le commissaire écrit que, selon l'article 11 de la LLO, les projets de lois sont déposés à l'Assemblée législative simultanément dans les deux langues officielles et ils sont aussi adoptés et sanctionnés dans les deux langues officielles.

Loin de vouloir s'ingérer dans une question politique, le commissaire mise sur les services offerts aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Il veut s'assurer que les représentants élus respectent les dispositions et les principes de la LLO et y adhèrent. Il réclame donc aux chefs de partis d'établir une structure au sein de leurs partis respectifs qui assurera qu'un projet de loi déposé à la Chambre sera conforme à la mission et l'esprit de la LLO.

Conclusion

Malgré que l'on constate une meilleure compréhension et une bonne prise de responsabilité de la part du gouvernement et de ses institutions pour répondre à la demande de sa population ainsi qu'une certaine évolution des langues officielles et du bilinguisme au Nouveau-Brunswick, il reste néanmoins bien du chemin à parcourir avant que la population du Nouveau-Brunswick puisse vraiment vivre le bilinguisme partout et en tout temps dans cette province.

Les motifs des plaintes reçues démontrent que la province et ses institutions, quoiqu'elles réagissent bien aux plaintes, ne vont pas assez loin en ce qui a trait aux langues officielles. Selon le commissaire, cela démontre toujours une certaine hésitation de la part du gouvernement. Afin d'assurer une évolution progressive et continue vers l'égalité réelle en matière de langues officielles et d'empêcher que les plaintes se répètent année après année, le gouvernement doit adopter une approche plus proactive que réactive. Il devrait se doter d'un plan directeur, comme le suggère le commissaire depuis le début de son mandat.

Le commissaire est convaincu de la nécessité pour le gouvernement de devancer les coups et de s'investir sérieusement à instaurer des mécanismes dans toutes ses institutions concernées afin d'être en mesure de garantir l'offre active de services et la prestation de ces services dans l'une ou l'autre des langues officielles au choix du public. Ce mécanisme devrait être actif dans toute la hiérarchie gouvernementale, du sous-ministre, administrateur ou directeur aux employés saisonniers et à contrat. Ce mécanisme devrait faire partie de l'embauche, des prises de décisions, des programmes et projets qui touchent de façon directe la population du Nouveau-Brunswick.

Un plan directeur améliorerait les approches du gouvernement et des institutions et aurait des répercussions positives sur la population. Par ricochet, les impacts stimuleraient l'accélération de la progression des langues officielles en vue d'une égalité linguistique réelle pour la population du Nouveau-Brunswick.

CHAPITRE III

INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS

Le commissaire, comme l'ombudsman, est nommé par un pouvoir public, et son indépendance est garantie par celui-ci. Le rôle du commissaire en est un de médiateur et de conciliateur. Puisque le bureau du commissaire fait enquête lorsqu'une plainte touche un ministère ou une institution du gouvernement, le commissaire s'abstient de jouer le rôle de guide. Il peut néanmoins porter le chapeau de promoteur et simplement échanger de façon intime avec une institution sans qu'il y ait plainte sur la table afin que cette dernière parvienne à rencontrer ses obligations en matière de langues officielles. Voici les dossiers dans lesquels le bureau s'est impliqué au cours de l'année 2005-2006.

Prestations de service de la Gendarmerie royale du Canada

En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB traduisaient la GRC en justice, suite à une interception au cours de laquelle un agent de la GRC affecté au détachement de Woodstock ne s'est adressé à Mme Paulin qu'en anglais.

Le 7 octobre 2005, la Cour fédérale conclut que, bien que la GRC soit une institution fédérale, lorsqu'elle agit en fonction des lois provinciales, elle doit être liée aux obligations particulières de cette province. La juge Gauthier accorde un délai d'une année à la GRC pour se conformer aux obligations de la LLO. Le 7 novembre de l'année en cours, la décision est portée en appel.

Au cours de cette année financière, le commissaire a eu des échanges de façon régulière avec le premier ministre et d'autres intervenants, y inclus le représentant de la GRC, Division J (Nouveau-Brunswick) concernant cette question. Le commissaire soutient que tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue de son choix et qu'il doit être informé de ce choix. La GRC a l'obligation d'offrir des services bilingues sur tout le territoire néo-brunswickois en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Dans une lettre envoyée en 2005, le commissaire recommande au premier ministre Lord d'entreprendre les démarches immédiates pour clarifier la situation, puisqu'il prévoit des délais importants dans la cause. Le commissaire se réjouit du fait que, dans un communiqué de presse qu'elle a émis, la GRC prenne l'engagement de fournir des services de police bilingues. Il met par contre l'accent sur le fait que la responsabilité de veiller à ce que les obligations linguistiques soient respectées relève du gouvernement provincial.

Comme l'Entente sur les services de police provinciaux est muette sur la question des droits linguistiques, le commissaire croit qu'il y a certainement lieu pour le gouvernement d'entreprendre des pourparlers avec la GRC afin que les objectifs, priorités et buts du gouvernement en matière de langues officielles soient pris en considération et fassent partie intégrante de cette entente.

L'Entente sur les services de police provinciaux est entrée en vigueur le 1er avril 1992 avec un échéancier de 20 ans. Le commissaire croit qu'on ne doit pas attendre l'échéance pour prendre des actions concrètes ; il revient donc à la charge.

Recommandation 1

Que le gouvernement provincial entreprenne des démarches auprès du gouvernement fédéral pour que soit insérée dans l'Entente sur les services de police provinciaux une clause précise et qui exprime clairement que la GRC, lorsqu'elle agit à titre de corps de police provincial ou municipal est sujette aux obligations qui se retrouvent dans la LLO du Nouveau-Brunswick aux articles 31(1), 31(2), 31(3) et 32.

Les municipalités concernées

Selon l'article 36 de la LLO, « Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement. »

Dans le but de faciliter la tâche qu'ont les 15 municipalités concernées d'offrir les services et les communications dans les deux langues officielles à leur communauté, le bureau du commissaire a contribué à lancer un site intranet intitulé Centre d'information pour les municipalités. La création de ce site intranet a été possible grâce au financement des gouvernements fédéral et provincial en vertu de l'Entente cadre Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

Ce site est chapeauté par le site Internet du bureau du commissaire. Seules les municipalités concernées et touchées par l'article 36 ont accès à ce site. Cet outil d'échanges d'information vise à faciliter l'offre des services dans les deux langues officielles. Il permet aux municipalités d'atteindre cet objectif de façon plus rapide et moins coûteuse par le partage et l'échange d'information.

Le site intranet a vu le jour, il reste maintenant aux municipalités de s'en servir. Le commissaire suggère d'y assigner une personne responsable, un coordinateur linguistique par municipalité concernée, qui verrait au bon fonctionnement du site qui est toujours disponible et accessible.

Un cas particulier

En 2002, la municipalité de Rexton a pris la situation en main et s'est dotée d'un plan d'action décennal pour répondre aux exigences de la LLO. Durant la période de transition, elle a demandé une aide financière au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, qui lui a accordé la somme de 25 000 $ pour l'embauche d'une employée bilingue. La période de transition a pris fin le 31 décembre 2005. Le ministère n'a donc pas pu renouveler son offre à la municipalité de Rexton.

Le maire de Rexton a entrepris un travail de longue haleine en communiquant avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux et le ministère des Relations intergouvernementales et internationales en vue de continuer à recevoir des fonds pendant les 10 années de son plan d'action.

Dans son premier rapport annuel, le commissaire avait écrit :

La plupart des municipalités visées par les paragraphes 35(1) et 35(2) peuvent s'acquitter sans trop de difficultés de leurs responsabilités en matière de langues officielles. Cependant, certaines petites municipalités de langue anglaise, situées dans des régions à prédominance francophone, souhaiteraient s'assujettir à la Loi mais cela représente pour elles un fardeau proportionnellement très lourd. Dans de telles situations, le gouvernement devrait considérer la possibilité de fournir à ces municipalités les moyens et les ressources leur permettant d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Ainsi, il répondrait à l'esprit de l'article 5 de la Loi qui précise que rien dans la Loi sur les langues officielle ne limite le pouvoir de la législature et du gouvernement de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

Le commissaire s'est donc impliqué dans ce dossier et a fait parvenir une lettre au sous-ministre de l'Environnement et Gouvernements locaux et au premier ministre demandant qu'ils révisent leur position, puisque Rexton est dans une position exceptionnelle.

Selon le commissaire aux langues officielles, les municipalités concernées doivent réussir à offrir les services municipaux dans les deux langues officielles. Il va sans dire que les petites communautés ont des défis plus nombreux que les autres. Rappelons que le gouvernement est quand même le grand responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* ; il doit donc travailler de près avec les municipalités concernées pour qu'elles rencontrent les

exigences de la loi. Cette aide du gouvernement ne peut toutefois pas durer indéfiniment. Les municipalités doivent trouver des façons pour pouvoir répondre aux exigences de la loi de leur propre initiative.

La situation qu'a vécue la collectivité de Rexton nous démontre que notre suggestion dans le rapport annuel précédent était fondée. Nous réitérons donc notre recommandation et incitons le gouvernement à agir.

Recommandation 2

Que le gouvernement s'engage à consulter les municipalités dans le but de déterminer leurs besoins en matière de formation linguistique. À partir des résultats de ces consultations, qu'il s'entende avec elles sur les meilleurs moyens de satisfaire à ces besoins ; et

Que, le cas échéant, pour justifier leurs besoins en matière de formation et de perfectionnement linguistique de leurs employés et ainsi avoir accès à un programme de formation linguistique, les municipalités soient tenues de soumettre un plan de bilinguisation de leurs services en vue de satisfaire aux exigences de la LLO.

Langue de travail

La Politique des langues officielles de la province du Nouveau-Brunswick vise à garantir la provision de services de qualité égale dans les deux langues officielles par les ministères, organismes gouvernementaux, régies régionales de la santé, sociétés de la Couronne, établissements et entreprises privées qui offrent des services gouvernementaux. La population du Nouveau-Brunswick peut donc s'attendre à être servie dans la langue de son choix, peu importe où elle réside dans la province, sans délai indu.

Dans notre rapport annuel 2004-2005, nous avions reconnu que le volet sur la langue de service de la politique avait été mis à jour, mais avions ajouté que le gouvernement devait mettre à jour des directives claires en ce qui concerne la langue de travail. La Division des langues officielles et de l'équité au travail, du ministère des Ressources humaines, nous promet une révision du volet sur la langue de travail, mais cette dernière tarde à venir.

Nous réitérons donc notre position au gouvernement quant à sa Politique des langues officielles et lui suggérons de réviser le volet sur la langue de travail afin que les fonctionnaires puissent travailler dans leur première langue officielle et poursuivre une carrière dans cette langue

Le gouvernement devrait établir des lignes directrices pour la mise en œuvre de la section de la Politique sur les langues officielles relative à la langue de travail. L'utilisation de la langue minoritaire et la possibilité pour les fonctionnaires anglophones bilingues d'utiliser le français dans leur milieu de travail devrait être encouragée. Un programme d'échange permettant aux fonctionnaires de travailler dans la langue seconde pendant un temps limité pourrait être privilégié. Des outils de travail devraient être mis à la disposition de ceux et celles qui rédigent en français ou en anglais, tels que dictionnaires, logiciels de traitement de texte, clavier canadien multilingue normalisé et Termium.

CHAPITRE IV

PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but d'informer l'Assemblée législative des activités du commissaire aux langues officielles dans le domaine de la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province.

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion

Dans le rapport annuel 2004-2005, le commissaire citait trois composantes importantes de son mandat de promotion des langues officielles : la promotion de la *Loi sur les langues officielles*, la célébration des acquis dans le domaine linguistique et l'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le bureau du commissaire aux langues officielles a établi des paramètres généraux pour la promotion de programmes qu'il choisit d'entreprendre et de poursuivre. Entre autres, tout programme ayant pour but la promotion des communautés linguistiques et des deux langues officielles, le rapprochement des communautés linguistiques, l'égalité de statut et d'usage de la langue, l'encouragement de s'affirmer dans sa langue et de reconnaître l'importance du bilinguisme et ses avantages, l'établissement d'un climat accueillant et inclusif pour la minorité linguistique et l'établissement de partenariats pour atteindre les objectifs de la LLO.

Le commissaire peut jouer le rôle d'un agent de changement auprès de l'appareil gouvernemental pour assurer le respect de l'intention de la LLO. Le commissaire est conscient que le changement en matière des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick nécessitera du temps et se fera à différents rythmes dans la province. Il nécessitera un programme articulé d'information, de formation et d'incitation auprès des personnes et des institutions pour que le changement se fasse avec le moins de heurts possible.

Le bureau veut conscientiser la population face à ses droits linguistiques et aux démarches qu'elle peut entreprendre pour les obtenir. La promotion se fait aussi dans les écoles pour rejoindre les jeunes afin de les inciter à modifier leur attitude et leur comportement vis-à-vis de la langue française. La fierté de leur langue maternelle pourrait encourager les jeunes à demander des services dans la langue de leur choix.

Enfin, le commissaire croit que des partenariats et des projets précis avec les organisations à caractère social, culturel et économique feront avancer la cause des langues officielles. Il prône aussi une relation d'échanges et d'aide entre son bureau et les institutions gouvernementales dans le but d'implanter des mesures de mise en œuvre de la LLO.

Selon l'article 43(10) de la LLO, pour remplir son rôle, le commissaire peut procéder à des enquêtes de sa propre initiative et présenter des recommandations émanant de ces enquêtes. Voici les domaines sur lesquels il s'est penché au cours de l'année.

Éducation

Le français langue seconde

L'enseignement du français langue seconde fait partie du système d'éducation depuis presque aussi longtemps que le Canada et le Nouveau-Brunswick sont devenus officiellement bilingues. À la fin des années 1960, ces derniers ont promulgué leur *Loi sur les langues officielles* respective. Quelques années après ces événements historiques, le français langue seconde (FLS) était enseigné partout au Canada par l'entremise de programmes d'immersion ou d'autres initiatives. Pendant plus de 30 ans, des centaines de milliers de nos élèves ont

participé à ces programmes. Beaucoup de temps, d'énergie et d'argent ont été affectés à l'élaboration et à la mise en œuvre des programmes de FLS partout au Canada. On aurait pu croire que ces décennies d'activités dans ce domaine auraient produit un grand nombre de citoyens bilingues. Pourtant, les résultats du recensement national réalisé en 2001 semblaient brosser un tableau différent.

En 2002, Statistique Canada a indiqué que le taux de bilinguisme français-anglais au Canada s'établissait à 17,7 %. Bien que 43,4 % des francophones aient précisé être bilingues, seulement 9 % des Canadiens de langue anglaise ont répondu maîtriser les deux langues officielles. Ce chiffre chute à 7,1 % lorsque la population anglophone bilingue vivant au Québec est exclue. Soixante-six (66) pour cent des anglophones du Québec sont bilingues, tandis que le Nouveau-Brunswick occupe le deuxième rang à 15 %.

Bien que personne ne semble avoir trouvé ce à quoi devraient ressembler les taux acceptables, il semble que les gouvernements du Canada et du Nouveau-Brunswick n'étaient pas satisfaits de ces résultats et ont décidé d'agir pour régler ce que plusieurs ont perçu comme étant une situation lamentable et décevante.

En mars 2002, le gouvernement fédéral a lancé son *Plan d'action pour les langues officielles*. Ce plan, appelé le plan « Dion », a reconnu les nombreux défis auxquels est confrontée la formation en langue seconde au Canada et a conclu que des mesures devaient être mises en œuvre pour améliorer les divers programmes et initiatives dans ce domaine. On a noté que le nombre d'élèves participant aux programmes de français langue seconde (FLS) n'a pas augmenté au cours des 10 dernières années, qu'il s'agisse de programmes de français de base ou de programmes d'immersion. Après avoir réalisé des progrès dans les années 1970 et 1980, la formation en FLS au pays n'a pas semblé poursuivre sa progression. Les auteurs ont tenté de fournir des explications sur ce phénomène en soulignant un rapport rédigé par Canadian Parents for French (CPF). Ce rapport prévient que la qualité de l'enseignement du français langue seconde est menacée par du matériel didactique inadéquat, un manque d'enseignants qualifiés et le taux élevé d'abandon chez les élèves du programme secondaire, souvent parce que ces derniers ont l'impression qu'ils ne pourront pas recevoir d'enseignement postsecondaire en français.

Tout en reconnaissant que la proportion de francophones et d'anglophones bilingues dans le groupe d'âge de 15 à 19 ans se situait aux environs de 24 %, le gouvernement fédéral a fixé comme objectif de son plan d'action de faire passer cette proportion à 50 % d'ici 2013. Pour y arriver, il a entrepris de fournir un soutien aux provinces et aux territoires et, notamment, de dégager des fonds pour améliorer l'anglais et le français de base, pour revitaliser l'immersion, pour augmenter le nombre d'enseignants, pour donner aux diplômés bilingues l'occasion de mettre leurs compétences à profit et pour promouvoir la recherche dans le domaine de l'enseignement de la langue seconde.

En avril 2003, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a dévoilé un énoncé de politique complet pour les écoles du Nouveau-Brunswick contenant des buts et des objectifs ambitieux visant la création d'un système d'éducation primaire et secondaire de qualité. L'initiative, connue sous le nom de Plan d'apprentissage de qualité (PAQ), a ciblé particulièrement la formation en langue seconde en tant que domaine où il était nécessaire d'apporter des améliorations et a offert la solution suivante :

Nous miserons sur notre statut de seule province officiellement bilingue pour offrir à nos jeunes la chance d'acquérir des compétences réelles en français ou anglais langue seconde. Nous utiliserons cette base pour y ajouter d'autres langues comme nous le faisons actuellement pour l'espagnol. Le nouveau cours d'espagnol en ligne attire déjà un nombre croissant d'élèves du secondaire autant dans les écoles françaises que dans les écoles anglaises.

Les programmes d'immersion en français resteront une option viable largement offerte dans le secteur anglophone. On améliorera aussi les programmes de langue seconde de base pour les élèves anglophones et francophones afin d'accroître le niveau de réussite. À l'heure actuelle, on a mis à l'essai un programme pilote intensif de base pour les élèves de la 5e année dans

quatre districts anglophones en vue d'améliorer la capacité linguistique en français langue seconde des élèves inscrits au programme anglais. Afin de garantir le respect de notre engagement de fournir à chaque élève les avantages de maîtriser une langue seconde, on est en train d'établir de nouveaux objectifs provinciaux pour la compétence orale dans la deuxième et troisième langue. Voici, entre autres, les mesures précises que nous prendrons à cet égard :

- *D'ici dix ans, 70 % de tous les diplômés du secondaire, tant du côté anglophone que francophone, seront capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle.*

À la suite du dévoilement de ces deux initiatives gouvernementales, on comprend qu'il régnait un enthousiasme et une réelle ferveur dans la collectivité de FLS. Il s'agissait d'une réponse à ce que plusieurs avaient considéré être une nécessité criante pour revitaliser le système et lui donner un nouveau dynamisme.

Au début de notre mandat, qui a commencé en avril 2003, nous avons écouté un certain nombre de personnes qui étaient préoccupées par ce qui semblait être une absence de mesures concrètes qui, selon elles, auraient dû, naturellement, être présentées dans le cadre des nouveaux programmes du gouvernement. Elles ont exprimé leur déception quant au manque de progrès et à l'absence de nouvelles initiatives et nous ont suggéré de nous pencher sur la situation et d'intervenir au besoin.

Par conséquent, nous avons décidé d'entreprendre un processus de consultation conçu pour recueillir des renseignements sur le FLS dans la province. Il était évident au début que nous ne pouvions réaliser une étude exhaustive de ce domaine, étant donné les ressources limitées, tant du point de vue humain que financier. Sachant très bien que plusieurs études et projets de recherche ont été réalisés il y a quelques années sur un grand nombre d'éléments, sinon la plupart des éléments, intervenant dans la planification et la prestation des programmes de FLS, nous voulions surtout entendre les gens dans le domaine et rendre compte de leurs suggestions. Nous avions bon espoir que le niveau d'expertise dans notre province dans ce domaine nous permettrait de recueillir des renseignements pertinents et nous fournirait un tableau réel de la situation. Notre hypothèse s'est avérée exacte.

Nous avons entrepris une série de visites et de rencontres qui nous ont permis de rencontrer des gens engagés à tous les niveaux de la prestation des programmes de FLS, ainsi que des experts dans le domaine. Cette liste comprend des directeurs généraux de district, des directeurs de l'éducation, des représentants du ministère de l'Éducation, des agents de FLS de district, des directeurs d'école et des enseignants. De plus, nous avons pu consulter des experts et des chercheurs dans le domaine du FLS. Nous avons eu l'occasion de discuter des problèmes concernant le FLS avec les parents et les représentants de Canadian Parents for French. Enfin, et cet aspect n'est pas à négliger, nous avons eu l'occasion de causer avec d'anciens élèves des programmes de FLS dans notre province.

À la suite de ce processus de consultation, nous avons pu mieux comprendre le système et les défis auxquels il est confronté à l'heure actuelle. Il nous a permis de constater le travail qui a été accompli et ce qui, de l'avis des personnes consultées, devrait être fait pour améliorer le système et atteindre, ou même dépasser, les objectifs qui ont été établis pour les programmes de FLS. Bien que nous ne puissions, aux fins du présent rapport, traiter de tous les aspects de la prestation des programmes de FLS au Nouveau-Brunswick, nous tentons de fournir un contexte et d'aborder les questions qui semblent avoir été soulevées le plus souvent durant nos discussions et qui ont mené à nos suggestions et à nos recommandations. La liste de ces sujets comprend la politique 309, les questions relatives à la gestion d'ensemble des programmes de FLS et les questions concernant les programmes à proprement parler.

Politique 309

L'enseignement du français langue seconde est offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick depuis de nombreuses décennies. En 1994, le ministère de l'Éducation a adopté la politique 309. Cette politique demeure en vigueur et n'a pas vraiment changé depuis son adoption. Cette politique a pour énoncé de mission que « tous les élèves néo-brunswickois auront l'occasion d'acquérir des compétences en français ».

La politique prévoit que le programme de FLS comprendra trois volets :

- Programme de français de base ;
- Programme d'immersion précoce ; et
- Programme d'immersion tardive.

La politique définit également les objectifs des programmes, la méthode d'enseignement, le temps minimal d'enseignement consacré à chacun de ces programmes, les responsabilités des districts scolaires, les niveaux de compétence qui doivent être atteints par les étudiants dans leur programme respectif, et plus.

La politique a été et demeure la principale directive dans la province et doit être appliquée de manière similaire dans tous les districts.

Nous supposons que la politique 309 a été adoptée à la suite de discussions et de négociations touchant un secteur important du monde de l'éducation. On nous a affirmé qu'elle a été adoptée en vue d'assurer l'uniformité et de fournir une structure pour l'enseignement du FLS dans la province. Toutefois, nous avons découvert qu'elle soulève toujours des discussions et des désaccords quant à son interprétation et à son application. Certains ont suggéré que le ministère redouble d'efforts pour s'assurer que les intervenants se conforment strictement à la politique dans toutes les régions de la province, tandis que d'autres ont suggéré qu'elle soit plus souple pour permettre aux districts de régler les problèmes qui peuvent être différents d'un district à l'autre. Une chose est sûre : la plupart ont des opinions bien arrêtées sur la politique et il semble qu'il existe des avantages à revoir la politique, à la modifier au besoin et à s'assurer que, à la fin du processus, tout le monde est sur la même longueur d'onde en ce qui concerne son interprétation et les exigences qu'elle impose aux districts, aux écoles et aux enseignants.

Gestion

Ressources humaines

Au début de notre processus de consultation, on nous a informés que, bien que le gouvernement provincial se soit engagé clairement, dans son *Plan d'apprentissage de qualité*, à améliorer les programmes de FLS, il n'a pas cru nécessaire d'ajouter du personnel dans le secteur du FLS. Certaines des personnes qui se sont livrées à une entrevue pensaient qu'il s'agissait d'une réponse naturelle et nécessaire si nous comptions revitaliser le système. Certaines personnes ont souligné que, en 2004-2005, l'unité de FLS à Fredericton ne comptait qu'une personne. De plus, ce spécialiste devait également trouver le temps et l'énergie pour coordonner le troisième programme de langue. Par le passé, la même unité a compté jusqu'à trois postes. Dans mes discussions avec les hauts fonctionnaires du ministère, ces derniers ont indiqué candidement que la charge de travail du spécialiste était telle qu'ils ne pouvaient comprendre comment il arrivait à couvrir tous les points.

Quel devrait être le bon nombre d'employés au ministère? Bien que personne n'ait avancé de chiffre précis, on a souligné que d'autres provinces, comme la Saskatchewan, Terre-Neuve-et-Labrador et nos voisins de l'est, la Nouvelle-Écosse, comptent plus de personnel en FLS au bureau central. Bien que le Nouveau-Brunswick affiche un taux beaucoup plus élevé d'élèves de FLS que ces autres provinces, on n'a pas jugé utile de doter davantage le secteur du FLS en personnel. Certaines personnes ont suggéré que la seule province officiellement bilingue, particulièrement une qui s'est fixé des attentes élevées relativement

au bilinguisme de ses diplômés, ne devrait pas accuser de retard en ce qui a trait à l'emploi de personnel nécessaire pour guider et appuyer agents pédagogiques régionaux de district et des enseignants.

On a également exprimé des inquiétudes à l'endroit du personnel quant au nombre d' agents pédagogiques de FLS dans les districts, notamment en ce qui concerne les responsabilités supplémentaires ajoutées à leur charge de travail au cours des années.

Nous avons été informés qu'au milieu des années 1980, on comptait environ 30 agents pédagogiques de FLS dans les districts. Non seulement ce nombre a chuté à 9, mais des responsabilités ou des tâches supplémentaires ont été ajoutées à leur description de poste. Résultat : il semble que la plupart d'entre eux n'ont pas le temps ni l'énergie nécessaires pour aider et guider les enseignants qui pourraient profiter grandement de leurs suggestions et de leurs bons conseils. Encore une fois, les gens s'attendaient à ce que la nouvelle ère, lancée au moment du dévoilement des plans des gouvernements, permette d'améliorer la situation à laquelle sont confrontés les agents pédagogiques de district de FLS. On nous a informés que cette situation n'est pas propre au secteur du FLS et qu'elle n'est pas particulière à la section anglophone du ministère de l'Éducation. On a réalisé des compressions et des réductions de personnel dans tous les ministères, ce qui a poussé un haut fonctionnaire du gouvernement à partager avec nous, en privé, que bien qu'il comprenne très bien que ce ne soit pas une mince affaire de « couper la tarte », le gouvernement doit être disposé à traiter le ministère de l'Éducation différemment des autres ministères lorsqu'il faut réaliser des compressions générales. On a suggéré que les décisions prises au cours des dernières décennies ralentissent maintenant le ministère dans la poursuite de sa mission.

Ressources financières

Lorsque les gouvernements fédéral et provincial ont dévoilé leurs plans respectifs en 2002-2003, on s'attendait à ce qu'il en résulte des augmentations importantes des ressources financières pour les programmes de FLS. Bon nombre ont indiqué n'avoir, en fait, jamais vu une injection de fonds aussi importante dans les programmes de FLS. Il semble se dégager une ignorance générale quant aux sommes qui ont été affectées aux programmes de FLS et aux sommes qui ont été dépensées. Des questions ont été soulevées à savoir si tous les fonds fédéraux transférés à la province pour les programmes et les projets de FLS ont réellement été affectés à ces programmes et à ces projets. On a également soulevé des questions à savoir si les fonds transférés de la province aux districts ont réellement servi aux programmes de FLS. La frustration exprimée paraît découler du fait qu'aucun portrait clair ne semble avoir été dressé. Il existe une certaine confusion qui mène à des rumeurs et à une certaine inquiétude. Selon plusieurs, le ministère pourrait facilement remédier à la situation en s'attaquant à ce problème fermement, en fournissant un compte rendu clair et concis et en insistant pour que les districts fassent de même.

Quelques commentaires au sujet des programmes de FLS

Français de base

S'il y a une constante qui se dégage de toutes les réunions tenues durant ce processus, il convient alors d'affirmer que le programme de français de base, tel qu'il est offert depuis plusieurs décennies, est inadéquat et nécessite des changements importants. Cette réalité n'est pas forcément surprenante et ne fait que confirmer ce que nous avons lu et entendu auparavant au sujet du programme. Bon nombre de personnes ont laissé entendre qu'il est enseigné de la même façon, utilisant les mêmes ressources et la même approche depuis de nombreuses décennies. On nous a affirmé qu'il n'y a aucun autre programme dans notre système provincial d'éducation qui n'ait subi de modifications et d'améliorations au cours des années. Exagère-t-on les faits? Qu'ils le soient ou non, il est devenu tout à fait évident d'une réunion à l'autre que la valeur du programme est sérieusement remise en question. On nous a indiqué que les enseignants, les élèves, les parents et les autres intervenants du système

le détestent. Certains ont même affirmé spontanément que bon nombre d'enseignants détestent réellement l'enseigner et que la plupart des élèves ne peuvent attendre le jour où ils n'auront plus à suivre le programme. Des commentaires vigoureux auraient dû donner lieu à une réponse musclée et, selon certains, une telle réponse aurait dû être formulée il y a bon nombre d'années. Ceci dit, au cours de notre examen, nous avons pu découvrir que des mesures sont mises de l'avant. Aujourd'hui, comme par le passé, des projets pilotes sont en place et sont conçus pour contrer les faiblesses liées à la prestation des programmes de français de base. Certains montrent déjà des résultats positifs.

Au cours de notre visite de la région de Miramichi, on nous a avisés que le district, avec l'aide du ministère de l'Éducation, a lancé un projet pilote pour tenter de régler les problèmes liés au programme de français de base. Grâce à une méthode d'enseignement différente, les intervenants ont pu, semble-t-il, revitaliser ce programme d'une façon qui, en très peu de temps, a changé l'attitude et la réponse des enseignants, des élèves et même des parents. Nous avons été invités à observer le programme dans les faits. Nous avons visité un certain nombre de ces classes. Une formation et une expertise pédagogiques limitées ne nous ont pas permis d'évaluer pleinement le programme, mais il ne fait aucun doute qu'il régnait une véritable reconnaissance et un réel plaisir dans ces salles de classe. Les discussions avec les enseignants et la direction d'école qui ont suivi les visites en classe se sont également avérées très positives.

De plus, nous avons été informés qu'un projet pilote de français intensif donne d'excellents résultats et est offert dans de nombreux districts. Encore une fois, au dire de tous, ce programme relativement nouveau et innovateur s'est révélé une approche pédagogique efficace qui a donné des résultats très positifs au Nouveau-Brunswick et ailleurs au Canada. Le succès du programme de français intensif a amené certaines personnes à suggérer d'envisager sérieusement de remplacer les trois premières années du programme de français de base par un programme de français intensif qui sera offert la quatrième année. Selon les adeptes de cette approche, cela permettrait de libérer des ressources et d'appuyer la gestion des programmes de FLS sans affaiblir le système dans l'ensemble. En fait, on considère cette approche comme étant la possibilité d'offrir, enfin, un programme qui donnera des résultats positifs et permettra aux élèves d'atteindre un niveau beaucoup plus élevé de bilinguisme.

Il est vraiment encourageant de constater que des efforts sont déployés pour trouver une meilleure façon d'offrir un français de base dans nos écoles. La nécessité d'agir de la sorte devient évidente lorsqu'on constate que 70 % des élèves apprennent leur deuxième langue par l'entremise du programme de français de base.

Un autre point considéré comme étant un problème et qui aurait pu se répercuter négativement sur l'attitude à l'endroit du programme de français de base est le fait que, bien que les élèves doivent suivre le programme de français de base, ils ne sont pas obligés de réussir le cours. On a laissé entendre que cette politique envoie un très mauvais message quant à l'importance du programme comme tel et à l'importance de l'apprentissage d'une langue seconde. Il semble que ce soit le cas pour le français de base seulement et non pour les autres cours. Les intervenants remettent sérieusement cette approche en question et s'interrogent sur les raisons qui ont motivé le ministère à permettre l'existence d'une telle situation. Certains ont suggéré que cette décision a été prise il y a de nombreuses années et qu'elle a été motivée par des raisons politiques en ce sens que, à ce moment, on croyait que le fait d'insister pourrait créer de l'agitation. Bien que certains aient indiqué qu'ils pouvaient comprendre les motifs, ils affirment que nous vivons à une autre époque. Ils se reportent aux sondages récents et à d'autres indications qui montrent un solide appui envers les langues officielles et le bilinguisme et ajoutent qu'il est temps de revoir cette décision.

Immersion

Le processus de consultation a confirmé, comme on l'a observé dans le *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement fédéral de 2002, que le nombre d'inscriptions aux programmes d'immersion n'a pas augmenté au cours des dernières années. Cette situation

ne caractérise pas toutes les régions de la province, mais elle a suscité suffisamment d'inquiétude pour que les gens soulèvent la question lors de nos discussions. Même si de nombreuses personnes ont fourni des explications à savoir pourquoi cette situation se produisait, aucun consensus selon lequel un seul facteur prédominant est à la source du problème n'a semblé se dégager.

Bien que les études ainsi qu'un nombre grandissant d'experts et de spécialistes dans le domaine soient inébranlables dans leur conviction que cette approche demeure la meilleure pour apprendre et maintenir une langue seconde, il persiste toujours des mythes et des critiques non fondées. Il est vrai que l'immersion est un sujet qui reçoit beaucoup d'attention. D'ailleurs, on nous a dit que le programme avait été étudié en long et en large. Il est devenu apparent très tôt dans le processus de consultation que les préoccupations émises au sujet de l'immersion concernaient moins la méthode d'enseignement que la gestion de l'ensemble du système. Tel que mentionné, l'opinion dominante exprimée par les experts dans le domaine du FLS est que l'immersion demeure la meilleure approche et qu'elle a donné les meilleurs résultats. Rien de ce qui a été entendu, vu ou lu avant, pendant et après le processus de consultation ne laisse entrevoir le contraire.

Il y a des préoccupations et des problèmes évidents en ce qui concerne la prestation, et le présent rapport ne souhaite d'aucune manière minimiser ou diminuer les préoccupations exprimées. Cependant, ces problèmes ne justifient aucunement que l'on s'écarte de ce programme.

Les préoccupations ou les problèmes les plus courants sont bien connus et ont été soulignés de nombreuses fois en privé et en public.

Une des préoccupations principales, laquelle a certes été partagée avec nous dans bon nombre de réunions lors de ce processus, est celle qui touche le recrutement et le maintien de personnel enseignant qualifié. Ce problème n'est pas particulier au Nouveau-Brunswick et, en fait, comme nous l'avons mentionné plus haut, c'est un des problèmes que le gouvernement fédéral a déclaré vouloir corriger dans son plan d'action.

Plusieurs ont laissé entendre que la solution était simple. La demande existe, toutefois l'offre n'est pas suffisante. Donc, il faut augmenter l'offre! Les personnes qui ont fait cette suggestion sont conscientes que la solution n'est pas aussi simple qu'elle paraît. Cependant, elles laissent entendre qu'il y a une structure en place que l'on peut utiliser pour régler ce problème. Selon elles, un effort exclusif et authentique devrait être déployé par toutes les personnes concernées, mais surtout par les gouvernements et les établissements d'enseignement postsecondaire afin d'établir un plan visant à encourager un plus grand nombre de diplômés à choisir cette carrière. D'autres ont également suggéré que la gravité du problème et l'importance de l'éducation en FLS sont telles que l'on devrait créer un programme d'incitatifs non seulement pour inciter un plus grand nombre d'élèves à étudier dans ce domaine, mais aussi pour les conserver une fois qu'ils ont obtenu leur diplôme ou ont été embauchés. La plupart des gens s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de solution facile. En effet, aucune personne, lors de notre processus, ne s'est avancée pour proposer un remède infaillible. Un bon nombre, cependant, ont déclaré que la question du personnel enseignant qualifié doit être prioritaire si on doit exploiter le plein potentiel des programmes en FLS. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette difficulté est ressentie ailleurs au Canada. On a laissé entendre qu'il serait normal pour nous de prendre les devants en ce qui concerne la formation des enseignants en FLS, et ce, pour nos besoins et ceux des autres régions du pays, étant donné que nous sommes la seule province officiellement bilingue et la compétence administrative ayant le taux le plus élevé d'élèves en FLS. Nous avons les établissements d'enseignement postsecondaire et l'expertise pour entreprendre un tel projet.

Nous avons également entendu les personnes qui ont critiqué le programme en disant qu'il créait, de par sa nature même, un effet de répartition en classes homogènes au sein du système d'éducation. On nous a dit que les classes d'immersion offrent un meilleur environnement d'apprentissage au détriment des classes ordinaires. Encore une fois, ce

n'est pas la qualité du programme d'immersion comme tel qui est en jeu, mais plutôt ses répercussions sur le reste du système. D'après certaines personnes consultées, dont bon nombre participent à la prestation ou à l'administration du programme, cette critique n'est pas vraiment d'actualité aujourd'hui, quoiqu'elle ait eu une certaine légitimité dans les premiers jours de l'immersion. Une fois de plus, il est important de ne pas simplement rejeter les critiques dans ce domaine. Toutefois, on nous a dit à maintes reprises que la solution réside davantage dans les mesures qui servent à régler les difficultés auxquelles sont confrontés les programmes autres que l'immersion que dans celles qui préconiseraient une réduction ou une élimination de l'immersion.

Promotion du FLS

Un autre sujet qui a surgi lors du processus de consultation est la question de la promotion des programmes de FLS ou plus particulièrement l'absence de promotion. La politique 309 exige que de l'information soit présentée aux parents sur les divers programmes de FLS. On nous a dit cependant que l'approche utilisée pour renseigner les parents varie d'un district scolaire à l'autre. On a laissé entendre que dans certains districts, la promotion est faite avec enthousiasme et de façon à offrir autant d'information que possible. Des efforts sont déployés pour rassurer les parents et dissiper certains mythes et une certaine confusion qui peuvent exister parfois. Dans d'autres régions, on nous dit que l'information présentée est minimale et qu'on doit être économe en matière de détails pour ne pas créer une demande à laquelle il faudrait répondre. De nouveau, il serait présomptueux de laisser croire que nous comprenons complètement les efforts de promotion ou que nous sommes en mesure d'en arriver à des solutions universelles assurant l'amélioration et l'uniformité de ces efforts dans l'ensemble de la province. Même si cela ne peut se faire, on peut proposer au ministère qu'il prenne les mesures requises pour examiner complètement les efforts de promotion partout, pour assurer l'universalité de l'information présentée et pour garantir la conformité.

Soixante-dix (70) pour cent en 2013

Dans le cadre de nos consultations, nous avons été en mesure de discuter avec plus de 50 personnes qui participent directement ou indirectement aux programmes de FLS du Nouveau-Brunswick. Elles connaissaient toutes très bien la gestion des programmes et leur prestation. Parmi touts les intervenents consultés un seule a mentionné qu'il serait peut-être possible que nous parvenions à atteindre l'objectif fixé dans le *Plan d'apprentissage de qualité*. Cette personne n'a pas précisé clairement s'il faudrait réduire le niveau de compétence afin d'atteindre cet objectif. Toutes les autres personnes consultées ont indiqué sans équivoque que l'objectif selon lequel, à compter de 2013, 70 % de tous les diplômés du secondaire, tant du côté anglophone que francophone, seraient capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle est impossible à réaliser. La plupart étaient d'avis que, si le programme de français de base ne changeait pas radicalement sous peu, on ne serait même pas près d'atteindre cet objectif. Certains ont laissé entendre que, si certains des projets pilotes devenaient des programmes permanents, les chances d'atteindre les objectifs en 2015 ou en 2016 augmenteraient considérablement.

Conclusion et suggestions

Il faut apporter des changements. En ce qui a trait au programme de français de base, voici une citation tirée d'un rapport que nous avons consulté : « il est essentiel d'effectuer un changement de paradigme dans la méthodologie et le contenu du programme de français de base. »

Il est évident que la collectivité de FLS est dynamique et que des personnes, tant au sein du système d'éducation que dans le reste de la collectivité, ont cerné les problèmes et peuvent prendre part à la recherche de solutions. Nous avons pu constater que l'on a suffisamment de connaissances, d'imagination et de bonne volonté pour mettre en œuvre les solutions requises pour améliorer les programmes de FLS et leurs résultats. Il est cependant essentiel

que le gouvernement provincial et le ministère de l'Éducation agissent de façon ferme et convaincante à l'égard de certains des problèmes et des défis cernés.

Nous croyons qu'il peut être utile de transmettre certaines des suggestions que nous avons reçues au cours de ce processus.

Nous les énumérons sans nécessairement en établir l'ordre de priorité, mais **nous recommandons** que le gouvernement les examine attentivement et prenne des mesures pour chacune d'elles. Évidemment, il revient au gouvernement de déterminer les méthodes à utiliser ainsi que le délai de mise en œuvre. Toutefois, selon les personnes consultées, il est important de tenir compte de chaque suggestion.

Voici nos suggestions :

1. En ce qui concerne la politique 309, le ministère doit déterminer si la politique est toujours pertinente, ou si elle doit être modifiée ou améliorée, pour tenir compte de ce que certains qualifient de nouvelle réalité. Par exemple, on appuie fortement l'ajout d'un programme intensif de français à la liste des programmes de la politique en tant que mesure pour remédier au piètre état dans lequel se trouve le programme de français de base. De plus, le ministère doit modifier la section Temps d'enseignement de la politique pour veiller à ce qu'il n'y ait pas d'autres interprétations de la section, ce qui nuirait aux objectifs globaux.
2. Le ministère doit énoncer clairement que l'immersion est le programme de FLS le plus efficace et qu'il continuera d'être offert dans le cadre du programme. Cette déclaration doit être accompagnée de renseignements qui réfutent les critiques et remplacent les mythes qui circulent dans certains milieux par des faits et des dates prouvant que ces mythes ne sont pas fondés.
3. Il faut non seulement attaquer de plein fouet certains mythes, mais il faut aussi fournir des renseignements complets et concis sur le programme de FLS. Ces renseignements doivent non seulement être mis à la disposition des élèves et des parents, mais ils doivent également être présentés dans le cadre d'un programme de promotion vantant les mérites du programme de FLS auprès des personnes et de la communauté, et ce, d'une façon qui augmentera la confiance des parents qui veulent veiller à ce que leurs enfants obtiennent la meilleure éducation possible tout en apprenant une deuxième langue. Toute timidité dans l'approche pourrait agir comme un élément dissuasif. Le ministère doit s'assurer que tous les districts font une promotion active et enthousiaste des programmes de FLS. Si le ministère croit que cela ne peut être accompli, il devra alors se pencher sur les avantages de lancer son propre programme de promotion.
4. En ce qui concerne la nécessité de former davantage d'enseignants de FLS, il est suggéré que le gouvernement entame immédiatement des discussions avec les établissements postsecondaires de la province afin de déterminer la meilleure façon de procéder pour relever ce défi. Le gouvernement doit trouver des moyens d'encourager les élèves à choisir cette profession et offrir des programmes accompagnés d'incitatifs pour inciter les diplômés à s'installer aux endroits où il y a une pénurie.
5. Il faut que le gouvernement prenne les mesures nécessaires pour obtenir les fonds fédéraux offerts par le plan d'action. De plus, il doit veiller à ce que tous les fonds affectés au programme de FLS soient utilisés à cette fin.
6. À la lumière des préoccupations concernant le nombre insuffisant de membres du personnel à Fredericton et la charge de travail excessive des agents pédagogiques de district, le ministère doit réévaluer le nombre de ressources humaines en FLS. Il doit aussi être prêt à ajouter du personnel dans ce secteur afin de veiller à ce que les enseignants de FLS de la province reçoivent le soutien et les conseils dont ils ont besoin de la part des agents pédagogiques et d'autres personnes.
7. Le ministère ainsi que les districts doivent réviser les programmes et le financement en vue d'améliorer les expériences de FLS à l'extérieur de la salle de classe.

Enfin, il importe de noter que tout juste avant la publication de ce document, on nous a informés que le Ministère avait déployé de grands efforts pour régler certains des problèmes, dont un grand nombre sont cités plus haut. Un spécialiste en FLS de l'extérieur du Nouveau-Brunswick nous a en fait dit que, malgré les difficultés auxquelles il fait face, le Nouveau-Brunswick est encore un chef de file dans bien des secteurs, surtout en matière d'essais du programme intensif de français.

Les défis d'une communauté francophone

À l'automne 2005, les médias rapportaient une situation particulière à Bouctouche, dans le sud-est du Nouveau-Brunswick. D'après la AIMS (Atlantic Institute for Market Studies), la polyvalente Clément-Cormier s'était classée dernière sur 21 écoles en littératie. Les causes qui auraient conduit à cette réalité sont que, malgré le fait que 97 % des familles sont francophones, 11 % d'entre elles ne parlent pas le français à la maison et à peu près aucune lecture ne se fait au foyer. Les représentants de la communauté s'entendent pour dire que le chiac prévaut un peu partout dans la communauté et à l'école.

Les conséquences qui s'ensuivent sont aussi nombreuses : selon un agent de la paix, le décrochage scolaire est plus élevé qu'ailleurs au Nouveau-Brunswick et que certains décrocheurs se tournent vers la drogue et commettent des vols pour subvenir à ce besoin. Le maire de Bouctouche affirme que les entreprises ne veulent pas s'installer à Bouctouche à cause du piètre niveau de français et que les élèves ne rencontrent pas les critères d'admission à l'Université de Moncton et doivent suivre des cours de rattrapage. Des recherches démontrent que le revenu familial est plus bas et que le taux de chômage est plus élevé qu'ailleurs dans la province ; les familles déménagent donc pour offrir une meilleure qualité de vie à leurs enfants.

La fière communauté de Bouctouche a réagi fortement à cette triste réalité. Elle a instauré un projet de revalorisation de la langue française et une stratégie pour sensibiliser la population à la littératie. La communauté de Bouctouche a fait une levée de fonds de 25 000 $ pour l'achat de livres au niveau élémentaire. La province du Nouveau-Brunswick y a contribué 10 000 $. Des intervenants de la région de Bouctouche sont en voie de créer un comité de francisation qui visera à améliorer la qualité et la présence du français dans les commerces et institutions.

Immigration et réalité linguistique

En novembre 2002, le Commissaire aux langues officielles du Canada avait publié un rapport intitulé *L'immigration et les langues officielles*. Ce rapport confirmait qu'entre 200 000 et 250 000 étrangers par année choisissent de venir s'établir au Canada. Selon le rapport, la politique d'immigration devrait favoriser le maintien d'un équilibre entre les populations francophones et anglophones de tout le pays, mais ce n'est malheureusement pas toujours le cas : le nombre d'immigrants qui parlent une des langues officielles en milieu minoritaire est trop faible par rapport à la moyenne nationale, ce qui est une préoccupation de taille pour les minorités francophones.

D' après ce rapport, il semble y avoir une disproportion flagrante entre le pourcentage d'immigrants anglophones et francophones. D'après les statistiques, moins de 1 francophone minoritaire sur 20 est un immigrant. Il devrait y en avoir quatre fois plus, puisqu'un sur quatre anglophones au Canada sont nés à l'étranger.

Les immigrants francophones ont aussi bien des défis à relever avant d'avoir un sens d'appartenance à la communauté acadienne. Selon le *Cadre stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire,* pour toute communauté minoritaire dont les membres sont très attachés à leur identité collective, la diversité peut poser un problème. Si elle considère que l'assimilation à la société majoritaire constitue une menace, la communauté a naturellement tendance à se replier sur elle-même

et hésite à voir son identité redéfinie par l'immigration. Selon le cadre stratégique, la communauté acadienne a eu à se replier sur elle-même, mais son inaction a, par contre, son prix. La population francophone du Nouveau-Brunswick compte la plus faible proportion d'immigrants au pays, avec 1,08 %.

Cette réalité a incité le bureau du commissaire aux langues officielles à se pencher sur les pratiques et programmes existants au Canada et au Nouveau-Brunswick en la matière d'immigration au Nouveau-Brunswick.

Au cours des dernières années, les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que les communautés francophones ont essayé de rectifier la situation et d'améliorer la réalité démographique des communautés francophones en milieu minoritaire.

La SAANB, par exemple, prend des mesures concrètes pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants francophones. Elle suscite le dialogue entre les nouveaux arrivants et les Acadiens afin de trouver un terrain d'entente pour établir une identité à la fois complémentaire et moins exclusive sur le plan ethnique pour tous les francophones du Nouveau-Brunswick.

La *Loi canadienne sur l'immigration* stipule que la politique d'immigration doit profiter aux communautés minoritaires de langue officielle. Les gouvernements fédéral et provinciaux se doivent de veiller à ce qu'un nombre acceptable de candidats retenus par le Programme de candidats de la province soient francophones. Le Programme fédéral-provincial de candidats de la province a pour but de donner le pouvoir aux communautés d'établir leurs propres critères de sélection et de désigner des candidats qualifiés.

Le Programme de candidats de la province reconnaît clairement le caractère bilingue du Nouveau-Brunswick. Deux agents sont actuellement affectés au marché de la Francophonie et travaillent en étroite collaboration avec divers intervenants francophones de l'immigration dans la province.

Chapeau à la petite municipalité de Saint-Léonard qui est la première communauté hors Québec à se doter d'un projet pilote d'immigration appelé le Carrefour d'immigration rurale (CIR). Ce projet est d'une durée de trois ans et a comme mandat de développer une approche unique permettant d'attirer et d'intégrer des immigrants francophones dans les collectivités rurales.

À sa première année d'existence, le Carrefour a facilité l'arrivée et l'intégration d'une vingtaine de citoyens au Nord-Ouest. Quatre familles de l'Afrique, de la Chine et d'Haïti ont élu domicile à Saint-Léonard, à Grand-Sault et à Edmundston au cours de la dernière année.

En mai 2006, on prévoit un centre d'accueil à Moncton. L'organisme souhaite ainsi offrir un accueil personnalisé aux immigrants francophones s'établissant dans la région du Grand Moncton.

Malgré son statut de province officiellement bilingue, le Nouveau-Brunswick est désavantagé sur le plan de la formation linguistique dans les deux langues officielles. Les immigrants francophones en milieu minoritaire font face à l'apprentissage d'une deuxième langue, mais les cours de langue ne sont offerts que jusqu'au niveau 3, ce qui est inférieur au niveau requis pour occuper un poste bilingue au Nouveau-Brunswick.

Selon le commissaire, le gouvernement a l'obligation de veiller à maintenir l'équilibre linguistique de la province. Le système d'éducation pourrait jouer un rôle plus important dans l'inclusion et l'intégration d'une famille immigrante francophone en milieu minoritaire. Un programme d'études ciblant le multiculturalisme apporterait une ouverture d'esprit chez les jeunes.

Le commissaire applaudit l'initiative de la municipalité de Saint-Léonard et souhaite ardemment que ce projet pilote voie le jour dans d'autres municipalités en situation minoritaire du Nouveau-Brunswick.

Les programmes mentionnés ci-haut sont la preuve que le Nouveau-Brunswick et ses communautés sont sur la bonne voie. Les communautés francophones en milieu minoritaire doivent participer à l'établissement et à l'intégration des familles qui immigrent chez elle. Pour que le sentiment d'appartenance ne s'affaiblisse pas, les communautés francophones en milieu rurale doivent soutenir la famille d'immigrants pendant les premières années si elles souhaitent que les familles contribuent à l'épanouissement des communautés. Aux yeux du commissaire, l'inclusion sociale doit être prônée si le Nouveau-Brunswick veut devenir un endroit accueillant pour les immigrants, mais qui les incitera surtout à rester.

Programme de promotion

Certains projets ont débuté en 2004-2005, grâce au volet promotionnel du mandat du commissaire, et se poursuivent en 2005-2006. La description des projets suivants sert à démontrer la continuité d'année en année des travaux entamés par le bureau.

Épinglettes - Dans le but d'encourager les commerçants à afficher l'offre active de services dans les deux langues officielles auprès de sa clientèle, le bureau s'est procuré 1 000 épinglettes de chaque version (« Français-English », « English-Français »). Le commissaire a distribué quelque 300 épinglettes aux commerçants qui en ont démontré l'intérêt.

Livret sur les droits linguistiques - Dans le but d'informer la population du Nouveau-Brunswick de ses droits linguistiques, le bureau du commissariat et le SPEIJ-NB (Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick) ont travaillé à la publication et à la distribution d'un livret bilingue intitulé *Les langues officielles : Vos droits au Nouveau-Brunswick,* vulgarisant les droits linguistiques des Néo-Brunswickois. Plus de 10 000 livrets ont été distribués dans les écoles, bibliothèques, régies régionales de la santé, municipalités et autres organismes.

Questionnaire pour les municipalités - Le bureau du commissaire a préparé un questionnaire à l'intention des municipalités qui sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles.* Ce questionnaire a servi à déterminer leur niveau de succès et les défis qu'elles ont à relever pour arriver à respecter leurs obligations. Suite à ses rencontres avec les représentants des municipalités, le commissaire a conclu que ces dernières démontrent une intention de se conformer à la LLO.

Sondage par téléphone - En collaboration avec l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick, un sondage par téléphone a été fait auprès de francophones pour déterminer jusqu'à quel point ils sont conscients de leurs droits linguistiques et si les avocats pratiquant dans les communautés majoritairement anglophones informent les clients de ces droits. Les résultats serviront à identifier les lacunes et à déterminer les programmes d'information et de sensibilisation.

Prix Dialogue NB - Avec la collaboration du bureau du commissaire aux langues officielles, Dialogue NB remet annuellement le Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur aux personnes et organismes qui favorisent la promotion et le respect des deux communautés linguistiques. En juin 2005, ce prestigieux prix a été décerné au Festival littéraire international Northrop Frye, Alex Fancy et Bernard Imbeault dans les catégories organismes communautaires/ institutions publiques, particuliers et entreprises privées, respectivement.

Bureau des conférenciers - Le bureau a aussi collaboré avec Dialogue NB à la création d'un bureau des conférenciers en vue de faire une série des présentations dynamiques pour favoriser un discours positif sur le bilinguisme afin de susciter une fierté face à nos efforts d'inclusion linguistique.

Annonces dans les journaux - Afin de continuer la promotion des langues officielles auprès du public et de l'informer des recours que lui offre la LLO, le bureau a conçu une série d'annonces (3 en anglais et 3 en français) avec le slogan : Le Choix : C'est à moi / Choice : It's mine. Ces publicités ont paru dans des journaux de la province durant l'année financière 2005-2006.

Annonces radiophoniques - Pour les mêmes raisons, le bureau a aussi conçu une série d'annonces radiophoniques. Chacune des publicités explique une différente partie de la LLO en termes clairs. Cette campagne sert aussi à valoriser les radios communautaires francophones comme outil de promotion et d'épanouissement de la langue et de la culture française en milieu minoritaire.

Site Internet www.2tantmieux.ca - Dans le but d'informer les jeunes au sujet de leurs droits linguistiques et de susciter chez eux une attitude positive et de fierté vis-à-vis de leur langue maternelle, le commissariat, de concert avec Razor Creative, une firme de publicité et de conception de Moncton, a créé le site Internet bilingue interactif www.2tantmieux.ca. La création de ce site Internet a été possible grâce au financement des gouvernements fédéral et provincial en vertu de l'Entente cadre Canada Nouveau-Brunswick à la prestation de services en français. Ce site vise à encourager les jeunes de 9 à 14 ans à s'informer d'une façon amusante et innovatrice sur les langues officielles. Le site www.2tantmieux.ca est en constante évolution.

Durant l'été 2005, le bureau a embauché deux étudiants bilingues pour faire la distribution d'objets de promotion du site tels que frisbees, t-shirts, et tatouages. Ils ont couru les festivals, les lieux de célébrations et de rencontres ainsi que les parcs, les terrains de camping et les plages. Au cours de l'année, des milliers de jeunes sont allés visiter ce site en plein épanouissement.

Festival littéraire Northrop Frye - Dans le but d'étendre la portée du Festival littéraire Northrop Frye qui a comme mission de permettre à la communauté de découvrir la diversité culturelle, un partenariat entre le bureau du commissaire et le festival a été mis sur pied. Le bureau a contribué au Festival littéraire Northrop Frye parce que certains programmes au sein du festival visent les élèves et aident à la compréhension multiculturelle.

Promotion active du commissaire - Afin de faire la promotion de la *Loi sur les langues officielles* et de parler du bilinguisme réel, le commissaire s'adresse régulièrement à divers groupes sociaux de partout dans la province et d'ailleurs, participe à diverses conférences et siège à divers mouvements ayant des buts compatibles avec ceux du commissariat.

CHAPITRE CINQ

PERSPECTIVES D'AVENIR

Intégration des ordres professionnels du Nouveau-Brunswick

La population néo-brunswickoise connaît mieux ses droits linguistiques depuis que le bureau du commissaire aux langues officielles en fait la promotion. Nous continuons à recevoir des plaintes visant des ordres professionnels de la province, mais, puisqu'il y a ambiguïté quant au terme « institution », le traitement de ces plaintes présente des difficultés.

Selon la LLO, le terme « institution » désigne « les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick, les tribunaux, tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État sous le régime d'une loi provinciale ou en vertu des attributions du lieutenant gouverneur en conseil, les ministères, les Sociétés de la Couronne créées sous le régime d'une loi provinciale et tout autre organisme désigné à titre de mandataire de Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou placé sous le contrôle du lieutenant-gouverneur en conseil ou d'un ministre provincial ».

La question n'est toujours pas résolue après maintes discussions avec les fonctionnaires. Nous estimons qu'il nous incombe donc de continuer à aborder la question. Pour ce faire, nous devons acquérir une compréhension approfondie de la façon dont les ordres professionnels sont établis et fonctionnent quotidiennement. Nous sommes à étudier les lois habilitantes des ordres professionnels et à communiquer avec chaque organisme afin de compiler une base de données complète contenant tous les renseignements pertinents en vue de présenter au gouvernement nos conclusions et nos recommandations. Nous savons déjà que nombre d'ordres professionnels offrent déjà leurs services dans les deux langues officielles.

Recommandation 3

Que le gouvernement entreprenne les démarches nécessaires qui mèneront à la clarification des obligations des ordres professionnels du Nouveau-Brunswick et qu'il y ait des échanges afin d'établir lesdites obligations.

Que les ordres professionnels, puisqu'ils ont régulièrement affaire au public, offrent leurs services dans les deux langues officielles.

Un bon coup : La promotion du bilinguisme et le monde des affaires

Le monde des affaires n'a aucune obligation juridique de servir ses clients dans la langue officielle de son choix. Plusieurs s'entendent pour dire que, dans une province officiellement bilingue, on peut certainement reconnaître les avantages et le bien-fondé d'encourager le monde des affaires à offrir ses services dans la langue officielle de choix. Il y a lieu de commencer à considérer la promotion du bilinguisme dans le monde des affaires.

Ce n'est pas un concept nouveau, puisque depuis un certain temps déjà, Avantage Saint John Advantage, qui est composé d'une équipe de professionnels des différents secteurs de l'économie de Saint John, voit à la promotion des avantages financiers et culturels du bilinguisme à Saint John et offre un modèle de coopération sur les plans linguistique et économique.

Depuis quelques années, les journaux se plaisent à publier l'impact économique des communautés francophones minoritaires dans les grands centres urbains de la province. Les commerçants des deux communautés linguistiques de la ville de Saint John ont décidé de bénéficier de cette réalité économique en créant un organisme formé de gens d'affaires anglophones et francophones.

Le commissaire affirme que l'ASJA mérite d'être félicité pour « son influence positive sur la promotion des deux langues officielles dans la région du Grand Saint John. » En plus d'atteindre ses buts, Avantage Saint John Advantage contribue à permettre aux anglophones bilingues qui ont déployé tant d'effort à apprendre une deuxième langue de l'utiliser afin de la sauvegarder et même de l'améliorer. Le projet contribue aussi à l'avancement et à l'égalité des deux communautés linguistiques.

L'idée de créer un partenariat entre Dialogue NB, Avantage Saint John Advantage et le bureau du commissaire aux langues officielles a été lancée par le commissaire en février 2006 dans le but d'étendre le projet à l'échelle provinciale. Pour ce faire, le commissaire propose aux communautés de suivre l'exemple d'Avantage Saint John Advantage.